

ОСНОВНІ ПІДХОДИ ДО КАТЕГОРИЗАЦІЇ ГОТЕЛІВ В РІЗНИХ КРАЇНАХ СВІТУ

Класифікація готельних підприємств за категоріями – це групування за ознаками, що характеризують умови організації проживання споживачів готельних послуг, тобто відповідність рівня якості послуг стандартам обслуговування [1]. Система класифікації закладів розміщення передбачає їх поділ на категорії згідно певних критеріїв. Мета будь-якої класифікації – визначити відповідність конкретного готелю, а також номерів прийнятим стандартам або встановленому порядку на обслуговування. Категорія готелю – одна з основних його характеристик, згідно якої визначаються його ринкові позиції, управління, обсяг послуг, тарифи на основні та додаткові послуги [2, с. 95].

Існують різні підходи до категоризації засобів розміщення:

1. Залежно від *організації-розробника стандартів* у сфері готельного бізнесу:

– Офіційний, при якому розробка критеріїв, проведення процедури категоризації та контроль за її виконанням покладені на державні органи. Присвоєння категорій фіксується на офіційному рівні. Такий підхід характерний для Єгипту, Іспанії, Італії, Франції, України та ін.

– Професійний, при якому всі питання, пов'язані з розробкою стандартів по засобах розміщення та процедурою категоризації вирішуються недержавними об'єднаннями (асоціаціями, спілками) у сфері гостинності. Такий підхід характерний для Австрії, Німеччини, Великої Британії, Латвії, Литви, Естонії, Угорщини та ін.

2. Залежно від рівня державного регулювання, на якому відбувається категоризація засобів розміщення:

– Категоризація на макрорівні державного регулювання у сфері гостинності – стандарти по засобах розміщення, процедура категоризації та контроль за її виконанням здійснюються центральним органом виконавчої влади у сфері туризму.

– Категоризація на мезорівні – усі питання, пов'язані з категоризацією, вирішуються на регіональному рівні (місцевою владою).

– Категоризація на мікрорівні – питання, пов'язані з категоризацією засобів розміщення, вирішуються на рівні окремих підприємств (або їх об'єднань, мереж, асоціацій).

3. Залежно від обов'язковості проведення процедури категоризації засобів розміщення:

– Обов'язкова категоризація – проводиться в обов'язковому порядку державними органами влади у сфері туризму на підставі державних стандартів по засобах розміщення.

– Добровільна категоризація – проводиться за ініціативою власників готелів або державними органами на підставі державних стандартів, або асоціаціями професіоналів готельного бізнесу на підставі їх власних стандартів.

4. Залежно від способу визначення категорії засобів розміщення:

– Кількісний спосіб, за яким враховуються нормативи площі приміщень; відсоткове співвідношення кількості номерів із санвузлом, телевізором та іншими зручностями до загальної кількості місць; наявність відповідного асортименту послуг. Більшість таких показників подаються у цифровому вигляді.

– Якісний спосіб, за яким враховуються: місце розташування готеля відповідно до його призначення; санітарний стан території, будівлі та номерного фонду; якість меблів, сантехніки та устаткування; рівень кваліфікації персоналу тощо. Однак при цьому способі застосовуються недостатньо конкретні оцінки, що заважає провести об'єктивну категоризацію.

На сьогоднішній день у світі зафіксовано понад тридцять систем категоризації готелів, що значно ускладнює уніфікацію функціонування готельних підприємств. Найпоширенішими системами класифікації засобів розміщення є «зіркова», яку ще називають «європейською» або «французькою» (застосовується у Франції, Австрії, Угорщині, Єгипті, Німеччині, Україні тощо) та «індійська» (система балів, що прийнята в країнах Азії та Африки). Крім того, існують системи, символами яких є «ключі» і «місяці» (для деяких засобів розміщення Великої Британії), «алмази» (у США), «яблука» (у Словенії – для фермерських господарств), «леви» (у Чехії – для відмінності справжнього санаторію від звичайного готелю, особливо на курорті Карлови Вари), «розряди» (в Ізраїлі) тощо [3].

Таким чином, створити єдині для всіх країн норми, за якими можна класифікувати засоби розміщення, дуже важко, а контролювати їх дотримання практично неможливо. Системи класифікації відрізняються одна від одної не тільки символікою, кількістю категорій, але й стандартами обслуговування. Подібні розходження виникають із культурно-історичних, соціально-економічних і юридичних особливостей держав, їх кліматичних умов, менталітету місцевого населення, тобто його національних традицій, звичаїв і звичок. Це пов'язано з тим, що основними клієнтами готелів є вітчизняні туристи, які в більшості випадків забезпечують завантаження засобів розміщення протягом року. «Внутрішні» туристи фактично і визначають вимоги щодо готельної бази та рівня сервісу. Однак кожна цивілізована країна прагне поліпшити надання послуг з розміщення та підвищити клас обслуговування туристів згідно із сучасними міжнародними вимогами [4].

Варто зазначити, що в Україні застосовується офіційний підхід до встановлення категорій; процедура категоризації розроблена та впроваджена на макрорівні державного регулювання; сертифікація на категорію відбувається добровільно (не зважаючи на її обов'язковість за Законом України «Про туризм»); визначення категорії будується на оцінюванні якісних характеристик готелів.

В Україні згідно Реєстру свідоцтв про встановлення категорій готелям, який періодично оновлюється та оприлюднюється на сайті Міністерства економічного розвитку та торгівлі [5], зараз налічується 258 категорованих готелів із 729 (оформлених у вигляді юридичних осіб), узагальнені відомості по які представлені в статистичному бюлетені [6]. Частка категорованих готелів в Україні складає 35,4%, тобто в середньому третина засобів розміщення готельного типу отримали певну категорію.

Поширення категорованих готелів по території України відбувається вкрай нерівномірно. Так, більшість з них зосереджено в центрах ділової активності – Київській (64 од., або 25%), Одеській (48 од., або 19%) та Львівській (33 од., або 13%) областях, на які припадає 57% (145 од.) їх загальної кількості.

Слід відмітити незначну питому вагу на ринку категорованих готелів таких міст-мільйонників, як Харків (7%) та Дніпро (6%), які мають 19 та 16 засобів розміщення відповідно. За винятком Полтавщини (10 категорованих готелів) в решті регіонів України розташовано лише по декілька готелів (від 1 до 8), які мають певну кількість зірок. Дві області – Волинська та Чернівецька – не мають категорованих готелів взагалі.

Табл. 1 містить інформацію про готелі України, які отримали певну категорію [розраховано за 5].

Таблиця 1

Структура категорованих готелів України

Категорія	Категоровані готелі України	
	Кількість, од.	Частка у підсумку, %
Одна зірка	30	11,6
Дві зірки	30	11,6
Три зірки	97	37,6
Чотири зірки	68	26,4
П'ять зірок	33	12,8
Усього	258	100,0

Примітно, що у туристично розвинутих країнах Європи найбільша питома вага (понад 60%) належить готелям категорії «три зірки», тому що саме

вони користуються популярністю серед туристів. В Україні ця група готелів також є найпоширенішою (37,6%), хоча й не відповідає структурі масового попиту. Таким чином, в Україні спостерігається певний дисбаланс, спрямований у бік встановлення підвищених категорій готелям, якість обслуговування в яких не завжди відповідає навіть українським стандартам з готельного бізнесу. Тому, користуючись міжнародним досвідом, в нашій країні потрібно розробити нові стандарти, наближені до тих, що діють в системі «Hotelstars Union» для 16-х країн Європи [7], а також створити дієву процедуру категоризації готелів та впровадити її в практику вітчизняного готельного бізнесу.

Література:

1. Бойко М. Г. Готельна справа: електронний підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2015. – 516 с.
2. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія і практика: навчальний посібник / М. П. Мальська, І. Г. Пандяк. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 472 с.
3. Галасюк С. С. Международный опыт категоризации средств размещения туристов / С. С. Галасюк // Стратегия развития индустрии гостеприимства и туризма: Материалы IV Международной Интернет-конференции (24.01-24.04.2011г.) – Орел: Госуниверситет-УНПК, 2011.
4. Галасюк С. С. Проблеми категоризації готельних підприємств в Україні / С. С. Галасюк // Вісник ДІТБ: зб. наук. праць. Вип. 14. – Донецьк: Донецький інститут туристичного бізнесу, 2010. – С. 262-267.
5. Реєстр свідоцтв про встановлення категорій готелям (в поточній редакції) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.me.gov.ua / Documents/RestrSvidotstvProVstanovlenniaKategorii](http://www.me.gov.ua/Documents/RestrSvidotstvProVstanovlenniaKategorii).
6. Колективні засоби розміщення в Україні у 2015 році: статистичний бюлетень. – К.: Державна служба статистики України, 2016. – 200 с.
7. Hotelstars Union [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.hotelstars.eu>.