

Галасюк С. С., доцент

Одеський національний економічний університет

м. Одеса, Україна

Дем'янчук К. Ф., магістрант

Одеський національний економічний університет

м. Одеса, Україна

СВІТОВИЙ ДОСВІД ФУНКЦІОНУВАННЯ ЧОТИРИЗІРКОВИХ ГОТЕЛІВ

Незважаючи на те, що більшість країн визнали неможливим створення єдиної системи категоризації, придатної для використання в кожній з них, спроби вирішити це питання не припиняються. Одним з успішних прикладів узгодження різних типів класифікації готелів є впровадження європейської системи «Hotelstars», прийнятої членами асоціації «HOTREC» [1].

Для отримання категорії 4 «зірки» в європейській системі «Hotelstars» [2] готелю потрібно виконати умови 101 обов'язкового критерію із 270-ти за списком та набрати у сумі не менше ніж 400 балів. Проте обов'язкові критерії надають можливість одержати лише 257 балів. Решта балів має набиратися за рахунок факультативних критеріїв, які готель обирає самостійно з перерахованих у стандарті «Criteria 2015-2020», виконуючи, наприклад, такі умови: повна термічна чистка матраців не менше ніж один раз в два роки (підтверджується сертифікатом) – 10 балів; наявність номерів з окремим регулюванням системи кондиціонування – 15 балів; рум-сервіс протягом 24 годин – 10 балів; послуги паркувальника автомобілів, швейцара, консьєржа, посильного – по 15 балів за кожну посаду; наявність закритого басейну (мінімум 40 м² з підігрівом) – 15 балів; приміщення для догляду за дітьми з персоналом – 10 балів; наявність конференц-залу площею більше ніж 250 м² – 10 балів

тощо. Також в стандарті «Criteria 2015-2020» представлена велика кількість критеріїв, які оцінюються в 1-2-3- ... -8 балів, котрі готель може вибрати на свій розсуд для отримання бажаної суми балів.

Слід зауважити, що «зіркова» категоризація готелів властива не тільки 17-ти країнам, які мають членство в системі «Hotelstars». «Зірки» як категорії готелів існують й в багатьох інших державах, проте вимоги до них значно відрізняються між собою [3]. Так, наприклад:

– у Франції максимальна кількість критеріїв для визначення категорій встановлена на рівні 240. При цьому стандарти для готельного бізнесу створюються на державному рівні, а процедура категоризації є добровільною для власника та здійснюється спеціальною експертною комісією, уповноваженою Французьким комітетом з акредитації;

– у Туреччині категоризація готелів також відбувається по «зірках», проте для визначення категорій застосовуються 174 критерії, для кожного з яких встановлена максимальна кількість балів. Для отримання категорії 4 «зірки» готель має набрати не менше ніж 420 балів. Процедура категоризації є обов'язковою та проводиться державними органами на відповідність вимогам національних стандартів;

– у Великій Британії «зірки» готелям встановлює «Автомобільна Асоціація», яка є профільною організацією з категоризації засобів розміщення в цій країні. Категоризація здійснюється на підставі вимог стандартів, затверджених «АА», та є добровільною. Після отримання певної категорії готелі мають пройти перевірку на якість обслуговування, виражену у відсотках;

– у США, Канаді та Мексиці стандарти для готельного бізнесу та процедура категоризації по «зірках» знаходяться під контролем організації «Forbes Travel Guide», спеціалісти якої щорічно анонімно інспектують

готельні підприємства та включають відомості про них до відповідного путівника.

Щодо українського стандарту ДСТУ 4269:2003 [4], то в ньому немає балів за кожен критерій, але чітко указано, що повинен виконати готель для отримання категорії 4 «зірки». Наприклад, крім загальних вимог до номерного фонду та систем життєзабезпечення, у готелі має бути: ресторан, кілька залів та окремі кабінети (кількість столів не менше ніж 75% від кількості номерів; клас обслуговування – як мінімум «вищий»), а також бар; банкетний зал з можливістю трансформації у конференц-зал; зал універсальний для проведення культурних або ділових заходів; бізнес-центр з відповідним обладнанням; плавальний басейн, сауна, тренажерний зал, масажна, спортивний зал – щонайменше два об'єкти; перукарня вищої категорії; кімната побутового обслуговування; магазин та торговельні кіоски тощо. Тобто за українським законодавством готельєрам не дають можливості вибору тих чи інших критеріїв для отримання бажаної категорії. Якщо готель не виконує абсолютно всі вимоги, які визначені в стандарті ДСТУ 4269:2003 для його категорії, то він її й не одержить. Дана обставина, яка ускладнена суб'єктивним підходом до категоризації, значно заважає нормальному процесу встановлення категорій.

Для вивчення світового досвіду функціонування чотиризіркових готелів було обрано по одному готелю в містах-мільйонниках таких країн, як Німеччина, Франція, Туреччина, Велика Британія та США. Усі досліджувані готелі розташовані у центрах міст, які не є столицями, не входять до складу відомих готельних мереж, однак мають значну кількість відгуків гостей (понад дві тисячі кожний), опублікованих у міжнародній системі бронювання «Booking.com» [5], що дозволяє враховувати відомості про них достовірними (табл. 1).

Таблиця 1

Дослідження якості обслуговування у чотиризіркових готелях окремих країн світу за інформацією порталу «Booking.com»

Назва чотиризіркових готелів	Сумарна оцінка якості	Зокрема за складовими						
		Чистота	Комфорт	Зручності	Персонал	Спів-відношення ціна/якість	Безкоштовний Wi-Fi	Розташування
Concorde (Мюнхен, Німеччина)	8,0	8,5	7,4	7,4	8,2	7,1	8,3	9,2
GoldenTulip Marseille (Франція)	8,5	8,9	8,9	8,4	8,5	7,9	7,7	8,3
Deluxe Golden Horn Sultanahmet (Стамбул, Туреччина)	8,1	7,9	7,9	7,6	8,2	7,7	8,2	9,3
Macdonald Burlington (Бірінгем, Вел. Британія)	8,3	8,5	8,2	7,9	8,4	7,8	8,2	9,2
Windsor Suites Philadelphia (США)	9,0	9,1	9,1	8,9	9,1	8,6	9,0	9,3

Представлені чотиризіркові готелі пропонують розміщення у номерному фонді та обслуговування сніданками в ресторані. Щодо додаткових сервісів, то не всі з готелів їх мають. Цікаво, що жодний з досліджуваних готелів не надає послуг для ділових туристів. Середня вартість обслуговування за добу становить 210 \$, проте найдешевшим є французький готель, а найдорожчим – британський.

Незважаючи на значну кількість позитивних відгуків гостей, готелі мають низку проблем в інфраструктурі та обслуговуванні. Так, наприклад, негативні відгуки полягають у такому:

- відсутність окремої кімнати для зберігання багажу (до поселення / після виселення); мала площа номерів; неналежний стан прибирання приміщень (німецький готель «Concorde»);
- велика плата за паркування автомобіля; в номерах не вистачає рушників, персонал не завжди приймає участь у вирішенні проблем клієнтів (французький готель «Golden Tulip Marseille»);

– не дуже смачні сніданки; тісні кімнати та санвузли у номерах; фото готелю та номерного фонду не відповідають дійсності; погане знання персоналом іноземних мов; невідповідність ціни та якості послуг (турецький готель «Deluxe Golden Horn Sultanahmet»);

– автомобільна парковка невелика за площею та темна; недосконале обслуговування на рецепції; відсутність кондиціонерів у номерах; погана звукоізоляція (британський готель «Macdonald Burlington»);

– завищені ціни; блокування коштів на банківських картках; неповна комплектація номерів кухонним обладнанням (американський готель «WindsorSuites»).

Підсумковуючи аналіз оцінки за відгуками клієнтів п'яти готелів, варто зазначити, що найкращий стан інфраструктури та рівень обслуговування має американський готель «Windsor Suites Philadelphia», а найнижчий – німецький готель «Concorde». Проте саме в Німеччині діє європейська система категоризації готелів «Hotelstars», а гості є найвимогливішими клієнтами, які звикли до високого рівня надання послуг, тому одразу висловлюють всі власні зауваження.

Література:

1. Галасюк С. С. Досвід європейських країн у застосуванні стандартів «HotelStarsUnion» / С. С. Галасюк // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали круглого столу та студентської наук.-практ. конф., 12.04.2018 р.). – Одеса: ОНЕУ, 2018. – С. 13-18.
2. «Criteria 2015-2020» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.hotelstars.eu/criteria>.
3. Галасюк С. С. Международный опыт категоризации средств размещения туристов / С. С. Галасюк // Стратегия развития индустрии гостеприимства и туризма: Материалы междунар. науч.-практ. конференции. – Орел: Госуниверситет-УНПК, 2011.
4. Послуги туристичні. Класифікація готелів: ДСТУ 4269:2003. – [Чинний від 2004-07-01]. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. –18 с. (Національний стандарт України).
5. Booking.com [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.booking.com>.