

**Галасюк С. С.**  
*К.е.н., доцент кафедри  
туристичного та готельно-ресторанного бізнесу  
Одеського національного економічного університету, м. Одеса*

## **ДОСВІД ЄВРОПЕЙСЬКИХ КРАЇН У ЗАСТОСУВАННІ СТАНДАРТІВ «HOTELSTARS UNION»**

Класифікація засобів розміщення за категоріями – це групування за ознаками, що характеризують умови організації проживання споживачів готельних послуг, тобто відповідність рівня якості послуг стандартам обслуговування [1].

Категорювання засобів розміщення туристів застосовується в усьому цивілізованому світі. Існують різні підходи до категоризації, які залежать від моделі державного регулювання у сфері туризму, прийнятої в тій чи іншій країні:

- залежно від організації-розробника стандартів у сфері готельного бізнесу: офіційний та професійний;
- залежно від рівня державного регулювання, на якому відбувається категоризація засобів розміщення: категорювання на макро-, мезо- або мікрорівні;
- залежно від обов'язковості проведення процедури категоризації засобів розміщення: обов'язкова чи добровільна;
- залежно від способу визначення категорії засобів розміщення: кількісний чи якісний способи [2].

На сьогоднішній день у світі зафіксовано понад тридцять систем категоризації готелів, що значно ускладнює уніфікацію функціонування готельних підприємств. Найпоширенішими системами класифікації засобів розміщення є «європейська» (система «зірок») та «індійська» (система балів). Крім того, існують системи, символами яких є «ключі» і «місяці», «алмази», «розряди» і «букви», «яблука», «леви», «едельвейси», «маргаритки» тощо [3].

Таким чином, створити єдині для всіх 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].

В умовах сьогодення дедалі зростає значення бренду як ефективного інструменту впливу на прийняття рішення споживачем про купівлю на тлі загострення конкурентної боротьби на кожному окремому локальному ринку. Готельні ланцюги, об'єднання малих готельних підприємств, асоціації готел'ерів 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 [5].

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 Union», прийнятої членами асоціації «HOTREC» (Союз професійних асоціацій рестораторів і готел'ерів Європи – «Hotels, Restaurants & Cafes in Europe»). Спочатку в країнах Європи були власні системи класифікації готелів, які сильно відрізнялися одна від одної. З 2004 року члени асоціації «HOTREC» стали працювати над створенням єдиної системи класифікації засобів розміщення в європейських країнах. У 2009 році в Празі сім європейських держав (включаючи Швецію, Німеччину, Нідерланди, Австрію, Швейцарію, Угорщину і Чехію) затвердили систему стандартів «HotelStars», а також створили союз «Hotelstars

Union». У 2018 році ця система діє вже в 17 країнах Європи. Франція, Ірландія, Італія та Польща зараз є наглядачами в системі «HotelStars». Крім того, у теперішній час інтерес до європейської системи категоризації готелів виявляють Туреччина, країни Центрально-Східної Азії та Південної Америки.

Членство в «Hotelstars Union» відкрито для всіх учасників «HOTREC». Сумісна класифікація готелів – це динамічна система. Її критерії та процедури регулярно перевіряються та розвиваються згідно з очікуваннями гостей.

Партнерство в «Hotelstars Union» забезпечує узгоджену класифікацію готелів із загальними критеріями та процедурами категоризації в країнах-учасницях, підвищує їх репутацію та впливає на якість надаваних готельних послуг, створюючи прозорість і безпеку для гостей та стимулюючи розвиток готельного маркетингу [6].

Система «HotelStars» із загальними критеріями оцінки і процедури перевірки якості потрібна і споживачам, і готел'ерам. Вона є надійним джерелом інформування споживачів, а для готелів є хорошим стимулом для підвищення якості послуг, що надаються. Єдину класифікацію можна розглядати як форму спілкування між клієнтами і готелями, найбільш ясну і просту для орієнтації. Результатом є надійна інформація про готелі, про гарантований рівень обслуговування. Клієнт отримує чіткі гарантії того, що обраний ним, наприклад, тризірковий готель матиме однаковий рівень послуг в Чехії, Німеччині, Швеції або в будь-якій з інших країн-учасниць даної системи категоризації.

Перевагами європейської системи «HotelStars» є такі:

- високі стандарти якості обслуговування та організація дієвого контролю;
- максимум об'єктивності в критеріях оцінки готелів;
- прозорість для гостей та готел'ерів, справедлива конкуренція;
- сучасна та актуальна інформація для споживачів;
- міжнародний товарний знак та брендинг для готелів;
- загальна інформаційна база даних;
- наявність спеціального бренду для готелів малої місткості;
- широка аудиторія споживачів – 180 млн. осіб [7].

В системі «Hotelstars» ураховані такі параметри, як розмір номерів, наявність приміщень для проведення семінарів та конференцій, робота зі скаргами гостей та їх відгуки про готель. Засоби розміщення оцінюються по 270 критеріям, які згруповані у 7 блоків. Для кожної категорії необхідно мати обов'язкову комбінацію базових критеріїв і певні факультативні критерії (табл. 1).

Таблиця 1

Особливості присвоєння категорій готелям за європейською системою  
«HotelStars»

Показники	Категорії					Максимальна кількість
	*	**	***	****	*****	
Загальна кількість балів для отримання категорії («зірки»)	90	170	260	400	600	940
Загальна кількість балів для отримання підвищеної категорії «Superior»	170	260	400	600	700	940
Мінімальна кількість обов'язкових критеріїв для отримання певної категорії	45	56	80	101	121	270

Згідно стандарту «HotelStars», який має назву «Criteria 2015 – 2020» (норми переглядаються один раз у п'ять років, за потреби – частіше), критерії по блоках розподілені таким чином:

1. Основна інформація про готель (критерії 1-15) – відомості про періодичність здійснення санітарних процедур, наявність паркингу та гаражу, зручності для інвалідів, ліфти, оснащення номерів балконами та терасами.

2. Рецепція та обслуговування (критерії 16-58) – режим роботи рецепції, вимоги до персоналу, технологічні аспекти прибирання приміщень, організація надання побутових послуг.

3. Номерний фонд (критерії 59-207) – вимоги до квадратури номерів, забезпечення комфорту для сну, обладнання номерів, збереження багажу (цінностей), звукоізоляція, побутова електроніка, телекомунікації, санітарне оснащення номерів.

4. Послуги харчування (критерії 208-230) – організація сніданків, обслуговування в барі, рум-сервіс, наявність ресторанів та періодичність їх роботи.

5. Організація конференцій та МІСЕ-заходів (критерії 231-245) – проведення банкетів, вимоги до приміщень конференц-залів, технологічне оснащення приміщень для здійснення ділових заходів.

6. Дозвілля (критерії 244-262) – послуги та приміщення для організації занять спортом, СПА та велнес-зони, організація дозвілля дітей, наявність бібліотеки.

7. Якість та онлайн-активність (критерії 263-270) – наявність системи роботи зі скаргами споживачів, систематичний аналіз відгуків гостей, участь у програмі «Таємний покупець», наявність дієвого Інтернет-сайту тощо [7].

В системі «HotelStars» категорії готелям присуджуються на 5 років, але це не означає, що перевірка проводиться за цей час лише один раз. Контролюючі органи систематично інспектують якість надаваних послуг та їх відповідність категорії готелю. Ті готелі, які в рамках окремої категорії перевершують обов'язкові критерії і мінімальну кількість додаткових критеріїв, можуть отримати знак «Superior», який є свідченням вищого рівня обслуговування для даної категорії.

Для споживача «Superior» служить інформацією про те, що цей готель виділяється з ряду стандартних готелів відповідної зоряної категорії. Готелі класу 4 зірки Superior і вище обов'язково проходять перевірку «Таємний покупець» («Mystery guesting»), суть якої полягає в тому, що співробітник контролюючої організації без передчасного попередження здійснює перевірку згідно з визначеним сценарієм, проводить спостереження за заздалегідь узгодженим критеріям і оцінює виконання стандартів обслуговування в готелі. Фінальним етапом перевірки є заповнення анкети, яка містить об'єктивні параметри оцінки, опис суб'єктивних вражень і надання необхідних фото / аудіо матеріалів. Процес категорювання в системі «HotelStars» проходить в три етапи: внутрішня перевірка, перевірка з виїздом на місце, рішення ревізійної комісії.

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, підвищенню рівня конкурентоспроможності закладів розміщення, зміцненню позитивних трендів розвитку індустрії гостинності в цілому.

#### **Список використаних джерел:**

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. Галасюк С. С. Основні підходи до категоризації готелів в різних країнах світу / С. С. Галасюк // Бізнес та його розвиток в умовах ринкової економіки: проблеми та перспективи: збірник тез наукових робіт учасників Всеукраїнської науково-практичної конференції (м. Одеса, 12-13 травня 2017 р.). – Одеса: Центр економічних досліджень та розвитку, 2017. – С. 36-40.
3. Галасюк С. С. Международный опыт категоризации средств размещения туристов / С. С. Галасюк // Стратегия развития индустрии гостеприимства и туризма: Материалы международной научно-практической конференции. – Орел: Госуниверситет-УНПК, 2011.
4. Галасюк С. С. Проблеми категоризації готельних підприємств в Україні / С. С. Галасюк // Вісник ДІТБ: науковий журнал. Вип. 14. – Донецьк: ДІТБ, 2010. – С. 262-267.
5. Білецька І. М. Національні особливості організації готельної справи у світовій індустрії гостинності / І. М. Білецька // Ефективна економіка. – 2015. – № 1 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek\\_2015\\_1\\_40](http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2015_1_40).
6. Основи готельно-ресторанної справи: навчальний посібник / Н. І. Данько, А. Ю. Парфененко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишневська / за заг. ред. А. Ю. Парфененка. – Х.: ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – 288 с.
7. Система категоризації готелів «HotelStars» [електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.hotelstars.eu>.