

УДК

ОСОБЛИВОСТІ ВРАХУВАННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ У МІЖНАРОДНИХ СИСТЕМАХ КЛАСИФІКАЦІЇ ГОТЕЛІВ

Наталія Ганич

*Львівський національний університет імені Івана Франка
вул. Університетська, 1, м. Львів 79000, Україна, тел (032) 239-46-03*

Проаналізовано критерії, які відіграють основну роль у вирішенні питань управління якістю готельних послуг. Наведено найпоширеніші міжнародні системи класифікації готелів у різних країнах.

Ключові слова: готель, якість, послуга.

Одним з найважливіших напрямів туристичної діяльності є вирішення питань, пов'язаних з забезпеченням туристів засобами розміщення. Сьогодні світова мережа готелів може запропонувати послуги закладів розміщення для найвибагливіших споживачів. Готельні підприємства дедалі частіше роблять ставку на визначений сегмент ринку.

Класифікація готельних підприємств за рівнем комфорту відіграє основну роль у вирішенні питань управління якістю готельних послуг. Рівень комфорту – це комплексний критерій, основними складовими якого є:

- стан номерного фонду: площа номерів, частка одномісних (однокімнатних), багатокімнатних номерів, номерів-апартаментів, наявність комунальних вигод, наявність номерів для гостей з дітьми, інвалідів тощо;
- стан меблів, інвентарю, предметів санітарно-гігієнічного призначення тощо;
- наявність і стан підприємств харчування: ресторанів, кафе, барів, їдалень;
- стан будівель, шляхів під'їзду, майданчика для паркування автотранспорту, стоянки, благоустрій прилеглої до готелю території;
- інформаційне забезпечення та технічне оснащення, в тому числі наявність телефонного, супутникового зв'язку, телевізорів, холодильників, міні-барів, міні-сейфів тощо [2, с. 162].

Перелічені критерії оцінюються практично в усіх сучасних системах класифікації готелів. Окрім того, низка вимог висувається і до персоналу готелю та його підготовки: навчання, кваліфікація, вік, стан здоров'я, знання іноземних мов, поведінка, зовнішній вигляд.

При класифікації готелів у різних країнах використовують різні системи, в основу яких покладено рівень комфорту. На сьогодні їх існує понад тридцять. Єдиної системи класифікації готелів, на жаль, немає. Найпоширенішими системами класифікації є:

- система зірок, що застосовується у Франції, Австрії, Угорщині, Єгипті, Китаї, Росії, Україні та інших країнах, які беруть участь в міжнародному туристичному обміні (від * до *****);
- система букв, що використовується в Греції (А, В, С, D);
- система “корон”, чи “ключів”, характерна для Великобританії;

- система розрядів та ін.

Запровадженню єдиної світової класифікації готелів перешкоджає низка факторів, пов'язаних з культурно-історичним розвитком держав, які провадять туристичну діяльність, їхніми національними особливостями, розбіжності в критеріях оцінки якості обслуговування тощо.

Розглянемо особливості класифікації підприємств готельного господарства у деяких країнах.

Австрія — один з визнаних світових лідерів з прийому туристів, тільки в її гірській частині розміщено понад 20 тис. готелів. Готелі Австрії оцінюються за п'ятизірковою системою, але в сільській місцевості нерідко трапляються так звані некатегорійні готелі — невеликі одно-, дво-, триповерхові будинки, які найчастіше обслуговуються фермерською родиною. Австрійські готелі три-, п'ятизіркової категорії на перший погляд майже не відрізняються один від одного. Більшість з них мають у своєму розпорядженні басейн, сауну, ресторани, бари, кафе і солярії. Подібність між готелями — це поширений в Австрії романтичний стиль, стародавні предмети побуту у поєднанні з сучасною технікою. Іноді облаштування тризіркового готелю може виявитися навіть кращим (завдяки, наприклад, басейну), ніж чотиризіркового. Загалом готелі двох вищих категорій (чотири—п'ять зірок) виправдовують свою “зірковість” більш просторими номерами і великим переліком послуг.

П'ятизіркові готелі Австрії відрізняються від чотиризіркових додатковими “дрібницями” і якістю обслуговування.

У Словенії категорія (від однієї до п'яти зірок) присвоюється готельному підприємству за умови наявності обов'язкового мінімуму послуг і матеріально-технічного забезпечення. Перелік устаткування і послуг, які повинні надаватися гостям, складається окремо для кожного типу об'єкта: 1) готель; 2) мотель; 3) пансіони; 4) гуртожитки готельного типу; 5) апартаменти; 6) селянські садиби; 7) квартири і приватні будинки; 8) будинки з причалом на морському узбережжі.

Процедура категоризації відбувається кожні три роки на підставі документа міністра економіки Республіки Словенії “Про порядок і правила категоризації об'єктів розміщення”, затвердженого 1997 р. Згідно з цими правилами, для кожного типу об'єктів складаються два переліки: обов'язкові (мінімальні) і додаткові послуги й обладнання.

Для класифікації готелів у Єгипті також використовуються “зірки”, однак, порівняно з європейською системою, їх на одну більше.

У Китаї застосовується п'ятизіркова система, хоча, крім неї, існує специфічна шкала, згідно з якою найбільш примітивними засобами розміщення є “гостьові двори”, чи хостели, за умовами наближені до студентських гуртожитків. Більш комфортабельними вважаються “будинки для гостей”. Власне кажучи, це готелі дво-, тризіркового рівня. До найпрестижніших засобів розміщення, які відповідають вимогам, що висуваються до готелів три-, і чотиризіркової категорій, можна віднести туристські готелі, а до готелів чотири-, п'ятизіркової категорії — “винні будинки”. При цьому китайські стандарти зовсім не поступаються європейським.

У Греції користується популярністю “буквенна” система класифікації, хоча на фасадах грецьких готелів можна побачити й звичні “зірки”. Усі грецькі готелі поділяються на чотири категорії: А, В, С, D. Готелі категорії А відповідають чотиризіркового рівню, В — тризіркового, С — двозіркового, D — однозіркового. Готелям вищого класу часто присвоюється категорія “люкс”. Але незважаючи на таку класифікацію, засоби розміщення, які належать до однієї категорії, суттєво різняться між

собою. Готелі, які претендують на найвищий рівень якості обслуговування, переважно відповідають міжнародним вимогам.

Оригінальну систему застосовують англієці. Класифікаційна схема готельного ланцюга “AA-Hotel” багатопрофільної організації AA (“Automobile Association Development Limited”) передбачає групування готелів за п’ятьма категоріями (від 1 до 5 зірок), класифікацію ресторанів — від 1 до 5 “розеток”, класифікацію придорожніх готелів, фермерських будиночків — від 1 до 5 Q (від quality — якість). Оскільки кількість “зірок” не має прямого зв’язку з якістю обслуговування, а швидше, вказує на різний тип готелів і ступінь їхньої забезпеченості послугами і зручностями, для кожної категорії готелів вводять показник якості у відсотках від певного еталона, причому цей показник може коливатися від 50 (мінімум, за нижчого показника готель переходить у нижчу категорію) до 80% (максимум, за вищого показника готелю присвоюється спеціальний знак — “червоні зірки”). При визначенні показника якості враховують рівень сервісу і гостинність, професіоналізм, ввічливість і люб’язність персоналу, охайність, якість номерного фонду і громадських зон, якість харчування, загальне враження від готелю. Слід зазначити, що якість харчування є дуже важливим показником. Наприклад, щоб одержати вищу оцінку, готель повинен не тільки відповідати вимогам своєї категорії, а й мати не менше двох “розеток” за ресторан. Результати класифікації публікуються в щорічних збірниках. За такої організації класифікаційної роботи в Англії споживачу легко обрати необхідний йому готель.

Найбільш правильною вважається класифікація, запропонована Асоціацією британських турагентств – “British Travel Authority” (BTA):

- бюджетні готелі (*), розташовані в центральній частині міста та мають мінімум вигод;
- готелі туристичного класу (**), обов’язкова наявність ресторану і бару;
- готелі середнього класу (***), рівень обслуговування досить високий;
- готелі першого класу (****), дуже висока якість комфорту та відмінний рівень обслуговування;
- готелі вищої категорії (*****), надзвичайно високий рівень обслуговування та проживання [3, с. 65-66].

У США, на відміну від інших країн, офіційно затвердженої урядом класифікації готелів немає, за комфортабельністю їх звичайно поділяють на п’ять категорій. Готелі в США також можна класифікувати за місцем розташування, цінами і типами послуг, які вони пропонують. Залежно від місця розташування готелі можуть називатися центральними (розташовані в центрі міста); курортними (в курортній місцевості); казино (у центрах ігрового бізнесу); аеровокзальні (у районі аеропорту); автомагістральні (на автомагістралі). Є й інші критерії класифікації, наприклад умови користування: таймшер, кондомініум, для тривалого проживання, для проведення конференцій тощо. Вищий статус готелям присуджують дві організації: AAA («American Automobile Association»), її найвищою оцінкою є “п’ять діамантів”, і “Mobile Travel Guide” — п’ять зірок. З більш ніж 21 тис. готелів вищої категорії п’ятизірковим статусом відзначено тільки 35 (менше 2%).

Готельна база Італії представлена 40 тис. готелів, розкиданими по всій країні. Класифікація італійських готелів є досить заплутаною, хоча туристи нерідко можуть побачити над входом у готель і звичні “зірки”. Офіційної “зіркової” шкали в країні немає. Відповідно до усталених в Італії норм, готелі диференціюються за трьома категоріями: перша категорія умовно відповідає рівню чотирьох зірок, друга — трьох зірок, третя — двох зірок. До особливостей італійських готелів варто віднести їхні невеликі розміри (50—80 номерів). Як правило, маленькі готелі рідко претендують на

високу категорію і відповідають двозірковому рівню, хоча на альпійських курортах трапляються невеликі готелі, оснащеність і рівень обслуговування яких відповідають найвищим вимогам. Чотиризіркові готелі відрізняються від тризіркових більшою комфортністю. Деякі недоліки італійських готелів цілком компенсуються перевагами, до яких можна віднести велику кількість добре обладнаних конференц-залів.

Ізраїль володіє висококласним курортно-готельним комплексом на берегах Середземного і Червоного морів. Кількість готелів постійно збільшується, а “зіркову” класифікацію, якою там користувалися ще майже двадцять років тому, анульовано. Замість неї готелі диференціюють за трьома категоріями. Проте співробітники турфірм для зручності клієнтів продовжують оцінювати готелі Ізраїлю за “зірковою” шкалою. У тризіркових готелях Ізраїлю, незважаючи на їхню відому скромність, клієнти мають можливість одержати мінімально необхідний для повноцінного відпочинку набір послуг. Чотиризіркові готелі відрізняються від тризіркових не тільки комфортом, а й кращим розташуванням і більш високим рівнем обслуговування. Готелі вищої категорії відрізняються особливим шармом і аристократизмом і відповідають усім необхідним вимогам.

В Іспанії існує градація засобів розміщення за категоріями:

- готелі (hoteles) п'яти категорій (від 1 до 5 зірок);
- будинки готельного типу, бунгало тощо (hoteles-apartamentes) чотирьох категорій (від 1 до 4 зірок);
- заїжджі двори (hostales) трьох категорій (від 1 до 3 зірок);
- пансіони (pensiones) трьох категорій.

Крім того, існують державні підприємства з прийому туристів (paradores), підпорядковані державному міністерству туризму. Вони розташовані здебільшого в мальовничих районах країни, де майже немає інших можливостей для розміщення приїжджих. До таких підприємств належать старі фортеці, замки і палаци, обладнані як готелі “люкс” [3, с. 67].

Згідно з документом UNWTO “Міжрегіональна гармонізація критеріїв готельної класифікації на основі класифікаційних стандартів, схвалених регіональними комісіями”, окрім готельних категорій (від 1 до 5 зірок), за рахунок збільшення кількості параметрів, які оцінюються, і більш чіткої їхньої градації, існує поділ на класи: T (Tourist), ST (Super Tourist), F (First), SF (Super First), T (De Luxe). При цьому вимоги до класів залежать від категорій, а для різних категорій готелів вимоги до того самого класу є неоднаковими. За такої структури класифікаційних вимог існує досить чітка кореляційна залежність між категорією і класом готелю: De Luxe — п'ять зірок, Super First — чотири зірки тощо [5, с.186].

Отже, для кожної країни характерна своя класифікація готелів, тому навіть готелі, які належать до однієї категорії, але розташовані в різних державах, суттєво різняться між собою.

1. *Браймер Р.* Основы управления в индустрии гостеприимства. – М.: Аспект Пресс, 1995.
2. *Волков Ю.Ф.* Введение в гостиничный и туристический бизнес / Серия “Учебники, учебные пособия”. – Ростов н/Д: Феникс, 2003. – 352 с.
3. *Гостиничный и туристический бизнес* / Под. ред. *А.Д. Чудновского* – М., Ассоциация авторов и издателей “Тандем”. Издательство ЭКМОС, 1999. – 352 с.

4. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учебное пособие. – Мн.: Новое знание, 2000.
5. Мальська М.П., Антонюк Н.В., Ганич Н.М. Міжнародний туризм і сфера послуг: Підручник. – К.: Знання, 2008. – 661 с.
6. Уокер Дж.Р. Введение в гостеприимство: Учебник; Пер. с англ. – М.: ЮНИТИ, 1999.

**PECULIARITIES OF TAKING INTO ACCOUNT SERVICES QUALITY IN
INTERNATIONAL SYSTEMS OF HOTEL CLASSIFICATION**

Nataliya Hanych

*Ivan Franko National University of Lviv
vul. Universytetska 1, Lviv 79000, Ukraine, tel. (032) 239-46-03*

The article deals with the main criteria which play a principal role in solving problems of hotel services quality management. The most widely used international systems of hotels classification in different countries have been presented.

Key words: hotel, quality, service.

Стаття надійшла до редколегії 21.02.2008

Прийнята до друку 22.06.2008