

11. Medik S. The Business of Hotels / S. Medik.– Oxford : Butterworth-Heinemann Ltd, 2000. – 211 p.
12. Всесвітня рада з туризму та подорожей WTTC [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.wttc.org/research/economic-research/economic-impact-analysis/>
13. Інформаційний розділ Всесвітньої Туристичної Організації [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [www.world-tourism.org](http://www.world-tourism.org).
14. Міжнародні готельні мережі [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://www.profz.ru/turism\\_23.html](http://www.profz.ru/turism_23.html)
15. Світова туристична організація UNWTO [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www2.unwto.org/en>
16. Статистичний портал [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.statista.com/>
17. Туризм у Європі. Європейська комісія: Eurostat – L 6. – XXIV, 2016 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://epp.eurostat.ec.europa.eu>.
18. Особливості формування та реалізації туристичної політики держави: міжнародний, національний, регіональний досвід : монографія / кол. авт.; за ред. А. Ю. Парфінєнка. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2013. – 280 с.
19. MKG Hospitality: Bilan Mondial de l'activité hôtelière 2015. [Electronic resource]. – Way of access : <http://hospitality-on.com/les-dossiers/dossier-du-mois/bilan-hotelier-mondial-2015>.

## 1.4. Сучасний стан та проблеми класифікації готельних підприємств: міжнародний та національний досвід

Поліна Подлепіна

Основний закон маркетингу вимагає, щоб будь-який товар (або послуга), що надходить на ринок, точно відповідав запитам споживача. Дослідження демонструють, що задоволеність клієнтів залежить від здатності готелю повністю задовольнити потреби клієнтів. У сучасних умовах активного розвитку міжнародних туристичних поїздок зростають та диверсифікуються потреби туристів відносно основних і додаткових послуг закладів розміщення, що дало поштовх до створення різних підприємств готельного господарства залежно від рівня обслуговування та рівня комфорту. Групування готелів за цими ознаками вимагає, в свою чергу, відповідної організації роботи готелю, напрацювання стандартів обслуговування та певної політики цін. Цілком очевидно, що така різноплановість пропозиції готельних послуг потребує певної систематизації ознак, тобто класифікації.

Класифікація готельних підприємств на сучасному етапі розвитку індустрії гостинності є одним із найактуальніших питань готельного господарства, що хвилює як готельєрів та інвесторів, так і туристів, які обирають найбільш оптимальні умови для проживання під час подорожі.

Класифікація готелів – це визначення відповідності конкретного готелю і його номерного фонду певним критеріям або стандартам обслуговування.

Слід зазначити, що поняття «класифікація» тісно пов'язане з поняттям «типологія» – на практиці в готельному господарстві ці поняття досить часто використовуються як синоніми, але вони не тотожні. Під класифікацією розуміється розподіл готелів за рівнем сервісу, а під час типології враховуються інші

типологічні ознаки (місце розташування, форма власності, цільова спрямованість та ін.).

Так, наприклад, системи критеріїв, які використовують такі визначення, як Делюкс/Люкс (Deluxe/Luxury), перший клас / підвищений клас (First Class / Superior), Туристичний/Стандартний (Tourist Class / Standard), Бюджетний/Економічний (Budget Class / Economy), використовуються частіше для визначення категорії готелю, а не його типу.

Початок готельної класифікації був покладений у давні часи, коли існувала невелика кількість прообразів сучасних засобів розміщення. Класифікація мала на меті забезпечити безпечні та якісні послуги з проживання та харчування для мандрівників. З розвитком масового туризму в 1960-х рр. уряди і національні туристичні організації почали виявляти зацікавленість у розробці офіційних систем класифікації. У 1970 р. тільки 5 європейських країн мали національні схеми класифікації. До 1980 р. це число зросло до 22 в Європі та понад 60 по всьому світі.

За останні роки індустрія гостинності динамічно розвивалася та набула ознак зрілості, системи класифікацій стали звичайним явищем, а мета класифікації трансформувалася від ідей захисту споживача (зазвичай гарантованою національним регулюванням і законодавством) до ідей інформування споживача [10, с. 213].

Класифікація готелів є необхідною складовою ефективного функціонування закладів розміщення, тому що, по-перше, це інформування споживачів (індикатор, який заздалегідь готує споживача до того, що його може чекати по приїзді і під час проживання в готелі); по-друге, це певний стандартизований список послуг, яким користуються турагенти та туроператори під час підготовки своїх пропозицій туристам; по-третє, це інструмент маркетингу і просування самих готелів (на основі вибраної категорії готелі можуть просувати специфічні послуги і свої характеристики); по-четверте, це інструмент оцінки якості послуг [5, с. 776].

Окрім того, за словами Р. Гареева, «формування системи управління якістю і процес класифікації засобів розміщення є взаємопов'язаними процесами. Залежно від того, яку категорію має готельне підприємство, формується система управління якістю. Чим нижче категорія підприємства, тим менше вимог до якості включає система» [2, с. 851].

Важливим є те, що у сфері послуг сприйняття клієнтом якості обслуговування є результатом порівняння між очікуваннями від сервісу та досвідом споживання. Саме класифікація є фактором формування очікувань у свідомості споживача.

Отже, для готелів класифікація – це спосіб представити необхідну споживачеві інформацію про якість сервісу, інфраструктуру та інші можливості підприємства, характеризуючи рівень якості послуг потенційним клієнтам і демонструючи свою лояльність до них. Для споживачів класифікація означає велику прозорість та інформованість, а також значну узгодженість в оцінці готелів.

До головних цілей здійснення класифікації готелів можна віднести:

- 1) забезпечення якості послуг на рівні світових стандартів;
- 2) допомога споживачеві у правильному виборі готелю;
- 3) диференціація готелів залежно від обсягу і якості послуг, що надаються; створення можливості розрізняти засоби розміщення шляхом впровадження диференційованої політики;
- 4) сприяння збільшенню туристичного потоку і зростанню доходів від внутрішнього і в'їзного туризму;
- 5) доведення до споживача повної і достовірної інформації;
- 6) підвищення конкурентоспроможності вітчизняних готелів [5, с. 776].

Отже, до стратегічних завдань застосування систем класифікації засобів розміщення відносять:

- контроль (забезпечення системи контролювання загальної якості в галузі);
- маркетинг (інформування туристів про готелі, заохочення здорової конкуренції на ринку);
- стандартизація (створення системи уніфікованого сервісу і якості продукції, яка допомагає сформувати впорядковану систему дистрибуції для всіх учасників туристичного ринку);
- отримання доходів від офіційної процедури категоризації, сертифікації тощо;
- захист споживачів (гарантування відповідності готелів різних категорій мінімальним вимогам) (рис. 1.32).

Головними перевагами проходження класифікації готельними підприємствами вважають наступне: отримання категорій дозволяє виразніше сегментувати ринок готельних послуг; категорія орієнтує гостя під час вибору готелю; категорія дис-



Рис. 1.32. Стратегічні завдання використання систем класифікації засобів розміщення.  
Розроблено автором

циплінує виконавців готельних послуг і одночасно є захисним механізмом від надмірних вимог клієнтів; процес оцінки допомагає керівникам засобів розміщення виявити і усунути недоліки в організації надання послуг та ін.

У світовій готельній практиці існує безліч різних систем класифікації засобів розміщення за широким переліком критеріїв. Основним призначенням різних систем класифікації є впорядкування різноманіття засобів розміщення для єдності сприйняття і порівняння в різних цілях. У зв'язку з відмінностями в соціально-економічному розвитку, традиціях та практиці ведення бізнесу, особливостями

нормативно-правового середовища країн, специфікою структури існуючого попиту на послуги засобів розміщення на сучасному етапі в кожній державі формуються власні системи.

Одні системи є офіційними (національними, розробленими туристичними адміністраціями та нормативно закріпленими в національному законодавстві), інші – розроблені усередині туристичних організацій та є необов'язковими, треті – готельними мережами. Але всі вони відповідають основним положенням документа «Міжрегіональна гармонізація критеріїв готельної класифікації», прийнятого UNWTO. Цей акт є міжнародним стандартом для проведення класифікацій готельних підприємств і носить рекомендаційний характер.

Таким чином, залежно від підходу, який використовується під час класифікації засобів розміщення, країни можна розділити на такі категорії:

1) країни, які не мають офіційної системи класифікації (наприклад, у Скандинавських країнах) – функціонування сектору розміщення засноване на принципах свободи ринку і заперечення будь-якої форми втручання і контролю;

2) країни, які не мають офіційної системи класифікації, але в практиці готельного бізнесу активно використовують нефор-

мальні системи, які розроблені профільними професійними організаціями або асоціаціями (наприклад, класифікація готелів у Великій Британії заснована на розробках двох автомобільних асоціацій: Автомобільної асоціації (Automobile Association) та Королівського автомобільного клубу (Royal Club of Automobiles)).

3) країни, які мають офіційну систему класифікації.

Таблиця 1.9

#### Системи класифікації засобів розміщення в країнах ЄС

Тип системи класифікації	Країни ЄС
Добровільна система класифікації	Австрія, Чехія, Естонія (з 2011 р.), Франція (з червня 2009 р.), Німеччина, Латвія (з 2011 р.), Люксембург (з 2011 р.), Велика Британія, Нідерланди, Швеція, Угорщина, Литва (з 2011 р.), Мальта (з 2012 р.), Бельгія (з 2013 р.), Данія (з 2013 р.), Греція (з 2013 р.)
Обов'язкова офіційна національна система	Болгарія, Кіпр, Хорватія, (розроблена Національною асоціацією готелів, ресторанів та туристичної діяльності), Ірландія, Польща, Португалія, Румунія, Словаччина, Словенія
Обов'язкова офіційна регіональна система класифікації	Італія, Іспанія
Система класифікації відсутня	Фінляндія

Джерело: [14]

Отже, аналізуючи дані табл. 1.9, можна стверджувати, що в 27 країнах ЄС існують системи класифікації закладів розміщення, з яких у 11 існує обов'язкова класифікація відповідно до загальноприйнятої системи, розробленої державними органами влади, у 16 – класифікація є добровільною та проводиться відповідно до неформальних систем, розроблених галузевими асоціаціями та профільними організаціями. У Фінляндії відсутня національна система класифікації: оцінка готелів базується в основному на відгуках клієнтів, а також з урахуванням приналежності їх до готельних ланцюгів. В той же час, окрема система класифікації в Фінляндії передбачена для готельних номерів, а також для асортименту готельних послуг.

У більшості національних систем класифікації розроблені на основі критерію комфортності. Класифікація готельної індустрії

за цим показником сприймається як закодована форма синтезу рівня комфортності та спектру послуг і ґрунтується на репутації, моральному кліматі, а також наборі стандартів обслуговування.

Комфорт у готелі – це комплексне явище, яке включає: температурний комфорт, якість повітря, технічний, економічний, санітарно-гігієнічний, естетичний, психологічний, інформаційний різновиди комфорту та інші компоненти. Оцінити його рівень – досить складне завдання, вирішити яке можливо за допомогою аналізу наступних критеріїв:

- зовнішній вигляд і стан будівлі та прилеглої території, транспортна доступність;
- стан номерного фонду: площа номерів (м<sup>2</sup>), частка однокімнатних (однокімнатних), багатокімнатних номерів, номерів-апартаментів, наявність комунальних зручностей та ін.;
- рівень матеріально-технічного забезпечення номерів: стан меблів, інвентарю, предметів санітарно-гігієнічного призначення, телевізорів, холодильників, міні-барів, міні-сейфів тощо;
- рівень інформаційно-технічного забезпечення: наявність телефонного, супутникового зв'язку, Інтернету, wi-fi та ін.;
- наявність та стан підприємств харчування: ресторанів, кафе, барів;
- забезпечення можливості надання якісних додаткових платних та безкоштовних послуг;
- кваліфікація персоналу та ін. [7].

Ці критерії покладені в основу багатьох національних системи класифікації.

Рівень комфорту, що пропонується клієнтам, суттєво впливає на організацію роботи та економічну діяльність підприємств індустрії гостинності. Класифікація готельних підприємств за рівнем комфорту потрібна функціональним учасникам процесу обслуговування для чіткої організації роботи готелю, підключення до електронних мереж бронювання. В економічному плані така класифікація потрібна для впорядкування господарської діяльності підприємства, забезпечення його окупності та прибутковості, визначення політики цін [8, с.156].

У сучасній практиці ведення готельного бізнесу для визначення категорії закладу розміщення використовують інструменти «зіркових» систем, систему літер (від А до F), систему «діамантів», зовнішню вивіску «задовільно» та «незадовільно» на хостелах та мотелях тощо. Залежно від підходу до визна-

чення комфортності в готельних підприємствах у готельній індустрії поширені наступні системи класифікації:

1) класична зіркова система;

2) система літер, яка активно використовувалась у Греції, відповідно до якої всі готелі поділяються на чотири категорії, позначені літерами А, В, С, D. Вища категорія якості готелів – de luxe. Приблизна відповідність категорії якості п'ятизірковій системі наступна: de luxe відповідає п'ятизірковому рівню, готель категорії А – чотиризірковому рівню, категорії В – тризірковому, категорії С – двозірковому, категорії D – рівню готелю категорії «одна зірка». На сьогодні разом із буквами на фасадах готелю можна побачити і звичні зірки. Присвоєнням певної категорії готелям та іншим засобам розміщення займається Грецька національна туристична організація;

3) система «корон» виокремлює Велику Британію з-поміж країн Європи та використовується паралельно з «зірковою». Органом підтвердження рівня якості та присудження корон є Англійська Туристична Рада (English Tourist Board). Готелі поділяються на 6 рівнів. Найнижчий – це статус «listed», який передбачає наявність мінімальних зручностей, проте при цьому служить свого роду гарантією того, що в готелі підтримуються стандарти чистоти. Далі готелі Великої Британії ранжуються за звичним вже принципом, від однієї до п'яти корон. Особливостями рейтингу «корон» є категорія «ensuite» – готельні номери зі прямим доступом зі спальні до ванної кімнати. Вказана категорія номерів зобов'язана складати мінімум 1/3 номерного фонду готелів Великої Британії класу 3 «корони» і у всіх номерах готелів класу 5 «корон». Рейтинг «корон» використовується як у великих, так і у малих готелях системи Bed And Breakfast [4];

4) система балів, яка базується на оцінці готелю експертною комісією. Для отримання тієї або іншої категорії необхідно набрати встановлену для цього класу мінімальну суму балів. Бали присуджують за різними критеріями: відстань до моря, кількість suite-номерів, стан газону, знання іноземної мови персоналом, спа-центр або його відсутність, обслуговування, свіжість фруктів тощо.

В цілому, для привласнення певній категорії необхідна наступна кількість балів: 100–150 балів – 1\*; 150–210 балів – 2\*; 210–260 балів – 3\*; 260–290 балів – 4\*; 290 і більше балів – 5\*;



5) система «діамантів». Автором даної класифікації виступає Американська автомобільна асоціація (American Automobile Association або, скорочено, AAA). У діамантовий рейтинг включені деякі готелі в США, Канаді, Мексиці і на островах Карибського моря. За цією системою визначаються рівні місцевих ресторанів і місць для кемпінгу. На сьогоднішній день цей рейтинг налічує більше 30 000 закладів. Готелі і ресторани, які отримали категорію за цією системою, потрапляють на сторінки друкованого видання і сайту компанії. Перед привласненням готелю певної категорії спеціальна комісія оцінює його на відповідність 27 базовим параметрам (чистота, безпека, рівень комфорту, професіоналізм співробітників тощо). За повної відповідності всім базовим вимогам готель отримує знак AAA Approved. Після цього готель ранжується залежно від обстановки і рівня сервісу в рамках п'яти категорій;

6) система розрядів – одна з перших систем класифікації закладів розміщення України у складі Радянського Союзу, згідно з якою готельні підприємства поділялися на 4 розряди: IV розряд – підприємства типу гуртожитків, будинків для приїжджих, кімнат для ночівлі при вокзалах із наданням лише місця для ночівлі та відпочинку; III розряд – готельні підприємства з водогonom та каналізацією; II розряд – готелі з системою першочергових послуг (водогonom, каналізацією, опаленням, телефонним зв'язком, рестораном чи буфетом); I розряд – готелі із добре мебльованим та оформленим номерним фондом, що надавали необхідні послуги за допомогою власних служб обслуговування. Готелі, які перевищували рівень комфорту I розряду, відносилися до позарозрядних [7, с. 83–86];

7) інші системи класифікації (рис. 1.33).

Необхідно зазначити, що в більшості країн ЄС використовується зіркова система класифікації готелів, яка може варіюватися від 1 до 5 зірок (за винятком Італії, де в одних регіонах використовується система, заснована на шести категоріях (від 1 до 5 зірок deluxe), в інших – система, заснована на п'яти категоріях (від 1 до 4 зірок deluxe)), але зустрічаються і зовсім інші системи, такі як: системи категорій (на Кіпрі готельні апартаменти, туристичні бази та вілли класифікуються за категоріями: deluxe, A, B і C; в Латвії санаторії, гостьові будинки оцінюються категоріями від I до IV); системи класів (в Шотландії та

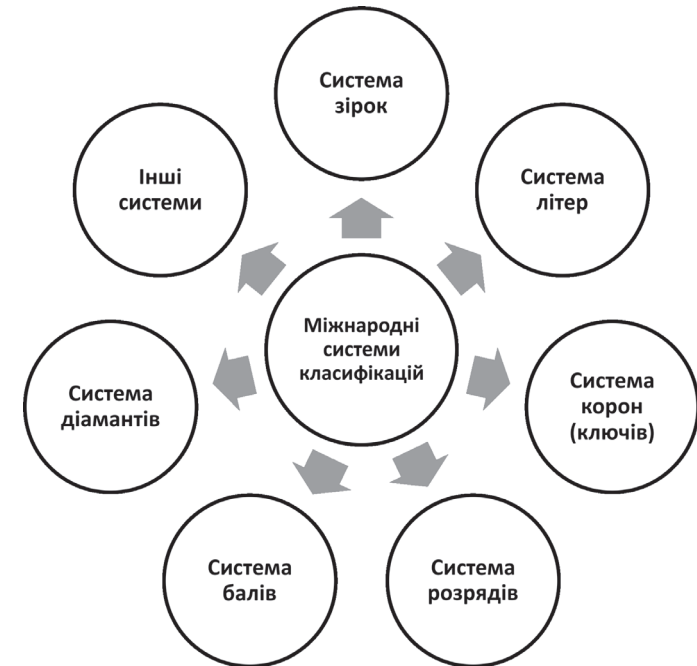


Рис 1.33. Міжнародні системи класифікації готелів. Розроблено автором

Уельсі – клас готелів від 0 до 5); система квітів (в Румунії – від 1 до 5 квітки), система яблук (для класифікації сільських зелених осель у Словенії – від 1 до 4 яблук) та ін. Також характерним для більшості європейських країн є виокремлення в певній категорії готелю підвищеного рівня (додаток «superior», «золоті» зірки для готелів та «срібні» для агроготелів, гуртожитків та окремих номерів) [14].

Очевидним є те, що активний розвиток міжнародного туризму вимагає точної інформації про рівень комфорту і сервісу, що пропонують готельні підприємства. Тому актуальною є координація на міжнародному рівні принципів класифікації підприємств розміщення, тобто проведення уніфікації систем класифікації.

Введенню єдиної класифікації готелів в світі перешкоджає низка чинників, пов'язаних із культурно-історичним розвитком держав, що здійснюють туристичну діяльність, їх національними особливостями, відмінностями в критеріях оцінки

якості обслуговування тощо. Незважаючи на те, що більшість країн визнали неможливим створення єдиної класифікації, придатної для використання в кожній із них, спроби вирішити це питання не припиняються.

Одним із успішних прикладів узгодження різних типів класифікації готелів у Європі є впровадження системи Hotelstars Union, прийнятої членами організації HOTREC (Союз професійних асоціацій рестораторів і готельєрів Європи (Hotels, Restaurants & Cafes in Europe)). 14 грудня 2009 року в Празі був підписаний договір про створення єдиної системи стандартів для готелів – Hotelstars Union – його підписали готельні асоціації Австрії, Угорщини, Німеччини та Чехії.

Таблиця 1.10

#### Особливості присвоєння категорії готелю за європейською системою Hotelstars Union

	*	**	***	****	*****
Загальна кількість балів для категорії	90	170	260	400	600
Загальна кількість балів для отримання підвищеної категорії «Superior»	170	260	400	600	700
Мінімальна кількість наявних обов'язкових критеріїв	45	56	80	101	121

Джерело : [17]

На сьогодні Hotelstars Union є офіційною системою в 13 країнах Європи (Австрії, Чехії, Данії, Естонії, Німеччини, Угорщини, Латвії, Литви, Ліхтенштейну, Мальти, Нідерландів, Швеції, Швейцарії); ще 3 країни (Бельгія, Греція, Люксембург) знаходяться на стадії імплементації системи; а наприклад, Франція та Італія планують здійснити перехід систем класифікацій на критерії Hotelstars Union [17].

Зазначимо, що згідно з цією класифікацією до уваги приймаються 270 єдиних критеріїв, які згруповані у 7 блоків (набагато більше, ніж у інших національних системах). Для кожної категорії необхідно мати обов'язкову комбінацію базових критеріїв і певні факультативні критерії (табл. 1.10, 1.11).

Так, до нових критеріїв входить інформаційна цінність веб-сайту готелю і можливість для гостей залишити на ньому свій відгук, обов'язкова для готелів класу 4 зірки superior і 5 зірок процедура таємної перевірки якості «Mystery guesting».

Таблиця 1.11

#### Приклади типових вимог до категорії готелю за класифікацією Hotelstars Union

Показник «зірковості» готелю	Приклади типових вимог до категорії готелю
*	100 % номерів із душем/туалетом або ванною/туалетом Щоденне прибирання номерів 100 % номерів із телевізором та дистанційними пультами управління Стіл та стілець Мило або гель для душу на умивальнику Рушники Послуги служби прийому та розміщення Загальнодоступний телефон для гостей Розширений сніданок Вибір напоїв у готелі та ін.
**	Шведський стіл Світло для читання поруч із ліжком Доступ до Інтернету в номері або в громадських місцях Оплата за допомогою кредитної карти Гель для тіла або гель для душу в душовій кабінці / у ванній Дерев'яні полиці Пропозиція гігієнічних виробів (наприклад, зубна щітка, зубна паста, набір для гоління) та ін.
***	Ресепшн відкритий 14 годин, доступний по телефону 24 години, двомовний персонал Зона Lounge біля Ресепшн, піднесення багажу на вимогу Вибір напоїв у номері Телефон у номері Фен, косметичні серветки Туалетне дзеркало, достатнє місце або стійка для багажу/чемодану Набір для шиття, крем для взуття, послуги прання та прасування Додаткові подушки і додаткові ковдри на вимогу Системне управління скаргами та ін.
****	Ресепшн відкритий 16 годин, доступний по телефону 24 години Lobby-зона з кріслами і обслуговуванням напоїв, бар у lobby Шведський стіл із додатковим обслуговуванням або меню для доставки в номер, що відповідає асортименту сніданку Міні-бар або 16-годинна можливість замовити напої у службі обслуговування номерів

	М'який стілець/диван із боковим столом Банний халат і тапочки на прохання Косметичні продукти (наприклад, шапочка для душа, пилка для нігтів), косметичне дзеркало, великий підніс у ванній кімнаті, опалення у ванній кімнаті Системний аналіз скарг клієнтів та ін.
*****	Цілодобова робота Reception, багатомовний персонал Служба паркування автомобілів Консьєрж, паж Просторий вестибюль із стійкою Reception з зоною відпочинку та продажем напоїв Персоналізовані вітання для кожного гостя із квітами або презентація в кімнаті Міні-бар та можливість цілодобово замовити продукти харчування та напої у службі обслуговування номерів Предмети особистої гігієни в флаконах Інтернет-РС в кімнаті на вимогу Послуги прасування одягу (повернення протягом 1 години), послуги чистки взуття Вечерня підготовка номеру для клієнта Перевірка якості готельного обслуговування за допомогою системи «Таємний гість» та ін.

Джерело: [6]

На відміну від попередніх вимог до категорій готелів, обмеження у розмірі готельного номера знято, проте обов'язковою є наявність санвузла. Найбільш пріоритетними сьогодні визнані якість системи управління процесом обслуговування, забезпечення безпеки і відпочинку гостей. Критерії постійно оновлюються відповідно до викликів ринку споживачів.

Нормативне забезпечення процесу класифікації готельних підприємств України складають державні стандарти ДСТУ 4269-2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів»; ДСТУ 4268-2003 «Засоби розміщування. Загальні вимоги»; ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення». У вказаних Стандартах готелі й аналогічні засоби розміщення розподіляються за категоріями (від «\*» до «\*\*\*\*\*» відповідно до збільшення рівня якості обслуговування). Зірки відображають чіткий набір послуг певного рівня якості, на основі яких споживач може зробити свідомий вибір того чи іншого готелю.

Вимоги, які описані в стандарті, є мінімальними, тому їх необхідно виконувати в повному обсязі (всього 134 вимоги, які є обов'язковими для отримання тієї або іншої категорії).

Необхідно зазначити, що в Україні, відповідно до статті 19 Закону України «Про туризм» № 324/95, фактично запроваджена обов'язковість проходження категоризації засобами тимчасового розміщення і забороняється надання таких послуг без наявності свідоцтва про встановлення відповідної категорії, на що було звернено увагу в листі Міністерства економічного розвитку і торгівлі України від 22.11.2013 р. № 1462-07/06 [1].

Так, зокрема, у статті 19 зазначається, що з метою підвищення рівня туристичного обслуговування, сприяння споживачам у свідомому виборі туристичних послуг, забезпечення однакових можливостей суб'єктам туристичної діяльності на ринку туристичних послуг, забезпечення захисту прав і законних інтересів, життя, здоров'я та майна громадян, підвищення рівня екологічної безпеки об'єктам туристичної інфраструктури присвоюються категорії якості та рівня обслуговування [1].

У процедурі отримання категорії беруть участь три головні учасники: заявник (власник засобу розміщення), орган сертифікації та Міністерство економічного розвитку та торгівлі, кожен із яких виконує свої функції (рис. 1.34).

Заявник забезпечує відповідність засобу розміщення вимогам заявленої категорії та звертається із заявою про необхідність проведення робіт із сертифікації та оцінювання відповідності



Рис. 1.34. Організаційна схема процесу отримання категорії в Україні.  
Розроблено автором

до органу сертифікації (категорії готелям установлюються за результатами добровільної сертифікації послуг із тимчасового розміщення (проживання) щодо безпеки для життя та здоров'я людей, захисту їх майна й охорони навколишнього середовища). Місцеві органи сертифікації, призначені для виконання вказаних робіт у системі УкрСЕПРО (Державна система сертифікації), здійснюють необхідні обстеження, на основі чого готують пакет документів та надсилають його до Міністерства економічного розвитку та торгівлі [9, с. 22].

Зазначимо, що сертифікацію можна пройти як у державних організаціях, так і на приватних підприємствах, які надають такий вид послуг.

Органи сертифікації надають наступні документи до Міністерства економічного розвитку та торгівлі:

1. Супровідний лист з описом додатків до нього.
2. Оригінал звіту про оцінку відповідності, який містить інформацію щодо виконання вимог таблиці 1 розділу 5 «Вимог до готелів різних категорій» та розділу 6 «Загальні вимоги з урахування потреб інвалідів», ДСТУ 4268-2003 «Засоби розміщування. Загальні вимоги», а також пропозиції щодо встановлення готелю категорії.
3. Копію опитувальної анкети попереднього аналізу для проведення сертифікації послуг та/або оцінки засобу розміщення.
4. Копію сертифікату відповідності вимогам рівня безпеки для життя та здоров'я людей, захисту майна та охорони навколишнього середовища.
5. Копію сертифіката відповідності, який засвідчує клас обслуговування закладів харчування (обов'язково для готелів категорії 4 та 5\*).
6. Копію сертифіката відповідності, який засвідчує категорію перукарні (обов'язково для готелів категорії 3–5\*).
7. Інформаційні матеріали про готель у друкованому та електронному вигляді (буклети, фото об'єктів та приміщень (усі типи номерів), ресторан, приміщення для надання додаткових послуг, а також фото, які свідчать про виконання вимог з урахування потреб інвалідів тощо) [3, с. 17–18].

В свою чергу, Міністерство економічного розвитку та торгівлі організовує засідання комісії зі встановлення категорії, яка

складається з представників вказаного Міністерства, Держспоживінспекції, Науково-технічного центру сертифікації продукції, послуг та систем якості Київського національного торговельно-економічного університету, державного підприємства «Укрметртестстандарт», представників громадськості та ін.

Комісія розглядає отриманий пакет документів у встановлений строк (не більше 14-ти календарних днів із моменту його отримання). Тобто комісія проводить засідання періодично, у міру надходження заявок. Так, за час роботи комісії (станом на осінь 2016 р.) відбулося 13 засідань, під час яких було розглянуто 127 пакетів документів про результати оцінки готелів та встановлені категорії 102 готелям, серед яких: 5\* – 11 готелів; 4\* – 40, 3\* – 41, 2\* – 8, 1\* – 2. Комісія видає свідоцтво про присвоєння категорії строком до 3 років, за наявності в готелі системи управління якістю – не більш як на 5 років. У зв'язку з низькою якістю підготовки документів 25 готелям було відмовлено у встановленні заявленої категорії [9].

Значною перешкодою до високоякісного готельного сервісу в Україні є «старіння» стандартів, адже розробка їх критеріїв відбувалася в 2003–2006 рр. і, беручи до уваги динамічність розвитку ринку готельних послуг та гостру конкуренцію, «модернізація» нормативної бази здійснення класифікації є стратегічним завданням галузі. Але вона повинна виходити з принципів формування якісної пропозиції на ринку та створення умов для справедливої конкуренції. Зайва оптимізація та спрощення вимог до категорії може привести до ситуації, коли готель буде в змозі отримати більш високу категорію, ніж ту, на яку об'єктивно зможе претендувати, створюючи при цьому ціновий дисбаланс, що впливає на рівень задоволеності гостей та на загальний імідж країни.

Взагалі, системи класифікації, засновані на базових принципах розміщення, мали серйозну вагу тоді, коли інновації та сервіс не були принциповим чинником вибору готелю. З розвитком готельного ринку безліч вимог до готелів перейшли в розряд стандартних і вже не формують конкурентну перевагу. Постає питання, чи залишаються національні системи оцінки готелів актуальними, або стають анахронізмом. Сучасним трендом є переміщення акцентів на сервісну складову обслуговування гостей, рівень якої в більшості систем класифікації враховується лише декількома пунктами. Так, наприклад, стандарти HOTREC



більш орієнтовані на сервіс – наявність бізнес-інфраструктури, час роботи Reserption, оснащення номерів меблями та технікою, доступність додаткових сервісів для гостей, в той же час як більшість національних стандартів враховують і будівельно-архітектурні, і технічні аспекти.

Отже, можна виділити наступні причини зниження актуальності існуючих систем класифікації:

- нерелевантність та архаїчність критеріїв, невідповідність їх потребам та очікуванням сучасних туристів;

- «знецінення» та «інфляція» зірок готелів. Так, через існування колізій у нормативно-правовій базі забезпечення функціонування підприємств готельного господарства в Україні більшість закладів розміщення здійснюють свою діяльність без проходження процедури обов'язкової категоризації, щодо якої існує спеціальна норма закону, але не встановлюється відповідальність за її порушення. Така ситуація демотивує суб'єкти готельного бізнесу щодо отримання сертифікату підтвердження категорії готелю. Існує й інша ситуація, яка спричинена маркетинговою політикою нових сучасних закладів розміщення, що анонують шість, сім і навіть десять зірок (ОАЕ) для своїх готелів. Саме це явище і отримало назву «інфляції» зірок, коли умови, оснащення та сервіс сучасних розкішних готелів значно перевищують вимоги, які висуваються до категорій;

- складність і непрозорість багатьох національних систем оцінки закладів розміщення для клієнта і, як наслідок, втрата довіри до існуючих систем класифікації та надання переваги під час формування вибору готельних послуг альтернативним рейтингам та джерелам інформації.

Глобальна мережа Інтернет та соціальні мережі змінили ситуацію безповоротно. На сьогодні більшість туристів ігнорують традиційні системи класифікації, а покладаються на он-лайн-відгуки та соціальні медіа у своєму рішенні, який готель забронювати і скільки коштів витратити. Ця тенденція прискорюється з кожним роком. Окрім того, кожен власник готелю переконаний, що он-лайн-репутація впливає на дохідність закладу розміщення.

Більшість туристів під час вибору готелю зараз не зосереджуються на «зірковій» або іншій галузевій класифікації, а формують своє рішення на основі наступних показників: місце розташування; мета подорожі (ділова, культурно-пізнавальна, роз-

важальна); спеціальні критерії (безкоштовний wi-fi, зона паркування, обладнані приміщення для проведення конференцій); оптимальне співвідношення ціни та якості послуг, які надаються; он-лайн-відгуки та репутація. Тому такі сайти, як Booking.com, TripAdvisor, Kayak, Trivago і Skyscanner, набули такої популярності, адже вони агрегували більшу частину цієї інформації в одному місці, щоб допомогти людям швидко знайти потрібний готель, який би повністю задовольнив їх потреби [13].

Система он-лайн-відгуків та інші типи контенту, що створюються користувачами, впливають на споживачів набагато більше, ніж традиційні системи класифікації. Навіть існують спеціальні рейтинги готелів та відомих брендів за показниками їх он-лайн-репутації (наприклад, ReviewPro, яка є світовим лідером індустрії гостинності у сфері програмного аналізу відгуків гостей, у 2014 р. опублікувала такий рейтинг Top Luxury Hotel & Brand Report) [13].

Зазначимо, що більшість споживачів і готельєрів підтримують ідею тісної інтеграції традиційної готельної класифікації та системи відгуків туристів. Але існує проблема визначення ступеня кореляції відгуків із рівнем «зірок» у готелях.

За дослідженнями UNWTO, зазвичай існує позитивна кореляція між рейтингами клієнтів та «зірковими» категоріями готелів. Такі висновки підтверджуються рейтингом TripAdvisor (табл. 1.12). Об'єктами оцінювання стали готелі від 2\* до 5\* у восьми глобальних містах світу.

Дані табл. 1.12 демонструють збільшення рейтингового балу з підвищення категорії готелів. Хоча існує значна територіальна диференціація показників.

Також виявилось, що готелі категорії 3\* та 4\* мають більш широкі можливості для задоволення і перевершення очікувань клієнтів, ніж готелі категорії 5\*. Це припущення підтверджується даними TripAdvisor, котрі демонструють відсоткову перевагу саме готелів 3\* та 4\* у загальній кількості відгуків на сайті (табл. 1.13).

Така відсоткова перевага обумовлена, більше за все, сприйняттям співвідношення вартості обслуговування та якості послуг готелів певної категорії і, як наслідок, готелі більш низької категорії можуть отримати кращі відгуки, ніж 5-зіркові заклади розміщення.

Актуальною проблемою системи он-лайн-відгуків є їх справжність. Дослідження демонструють, що серед готельєрів існує практика самотійного написання позитивних відгуків

Таблиця 1.12

**Рейтинг готелів різних категорій за версією  
TripAdvisor (бали)**

Зіркова категорія	Нью-Йорк	Чикаго	Лос-Анджелес	Мельбурн	Сідней	Копенгаген	Стокгольм	Берлін
2*	4,13	3,56	3,91	3,5	2,43	3,18	3,44	3,67
3*	4,24	4,03	3,84	3,22	3,3	3,51	3,7	3,77
4*	4,29	4,15	4,01	3,83	3,69	3,6	3,94	4,09
5*	4,48	4,63	4,41	4,35	4,34	4,08	4,1	4,5

Джерело: [19]

Таблиця 1.13

**Питома вага категорій у загальному показнику відгуків туристів (%)**

Зіркова категорія	Нью-Йорк	Чикаго	Лос-Анджелес	Мельбурн	Сідней	Копенгаген	Стокгольм	Берлін
2*	2,0	7,0	13,2	0,8	6,0	15,1	6,6	11,3
3*	35,3	50,4	48,3	19,2	23,9	45,2	37,7	39,8
4*	47,3	35,6	29,3	64,6	48,7	33,2	51,6	40,4
5*	15,4	7,0	9,2	15,4	21,4	6,5	4,1	8,5

Джерело: [19]

власним готелям та негативних – готелям-конкурентам. Існують навіть приклади підприємств, які ще не функціонують, а вже отримали негативний відгук.

Проте, незважаючи на неминучу присутність помилкових оглядів та відгуків, існують дані TripAdvisor про те, що 98 % респондентів вважають, що відгуки на TripAdvisor про готель точно відображають реальний досвід і 95 % рекомендують відгуки на TripAdvisor про готелі іншим. Серед 2739 випадковим чином відібраних відвідувачів на TripAdvisor, 87 % користувачів згодні з твердженням, що «відгуки на TripAdvisor допомагають мені почуватися більш впевненим у своїх рішеннях». Крім того, дослідження продемонструвало, що 53 % респондентів не забронюють готель, який не має жодних відгуків на сайті [20].

Таким чином, урахування вподобань туристів допоможе посилити якісну складову офіційних класифікаційних систем, а отже, такий комплексний підхід має реальні шанси бути втіленим у практику готельного бізнесу.

Альтернативним способом покращення систем класифікацій закладів розміщення є запровадження знаку якості як інструменту оцінювання якості надання готельних послуг та рівня задоволення клієнта від їх споживання. Знак якості підтверджується сертифікатом, виданим профільним уповноваженим органом. Процедура отримання знаку якості носить добровільний характер та має на меті вдосконалення якості обслуговування готельних комплексів із метою підвищення рівня задоволеності клієнтів і гарантування того, що вони будуть мати вигоду від високого рівня якості обслуговування, незалежно від категорії закладу розміщення, який отримав сертифікат.

Основними критеріями для оцінки й отримання знаку є: менеджмент, робота персоналу, доступність/місце розташування, зовнішній вигляд будівлі та прилеглої території, наявність паркування, зони загального користування, lobby та reception готелю, номери / ванні кімнати, організація ресторанного обслуговування в готелі, додаткові послуги, постачання і зв'язок.

До економічних результатів отримання знаку якості можна віднести: покращення іміджу готелю, підвищення ефективності надання послуг, формування лояльності клієнтів, скорочення витрат, підвищення рівня продуктивності праці та ін. [15].

Подібні системи присвоєння знаку якості існують у 15 країнах ЄС: Болгарії, Чехії, Данії, Естонії, Фінляндії, Франції, Німеччині, Греції, Ірландії, Італії, Великій Британії, Іспанії, Швеції та Угорщині. Оцінювання послуг та видачу знаку якості в цих країнах в основному здійснюють приватні організації.

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

## Література

1. Закон України «Про туризм» (324/95-ВР) // Відомості Верховної Ради України. – 1995. – № 31. – С. 24 (Із змінами, внесеними згідно із Законом № 222-VIII (222-19) від 02.03.2015 // ВВР. – 2015. – № 23. – С.158).
2. Гареев Р. Р. Система классификации гостиниц, как основа создания гостиничных стандартов качества / Р. Р. Гареев // Молодой ученый. – 2013. – № 5. – С. 850–853.
3. Григоренко Ю. Присвоение «звезд»: новая форма для старых проблем / Ю. Григоренко // Академия гостеприимства. – 2016. – № 6. – С. 16– 28.
4. Звёзды отелей Великобритании [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.city-of-hotels.ru/165/types-of-hotels-ru/hotel-class-britain.html>
5. Козлов Д. Современная классификация средств размещения / Д. Козлов // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. – 2016. – № 4. – С. 775–779.
6. Критерии системы Hotelstars Union [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://www.hotelstars.eu/criteria/>
7. Круль Г. Я. Основи готельної справи : навч. посіб. для студентів ВНЗ / Г. Я. Круль ; М-во освіти і науки України, Чернів. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича. – К., 2011. – 368 с.
8. Ладиженська Р. С. Конспект лекцій з дисципліни «Технологія обслуговування в готелях і туркомплексах» (для студентів 4 курсу усіх форм навчання за напрямом підготовки «Менеджмент») / Р. С. Ладиженська ; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х. : ХНАМГ, 2010. – 254 с.
9. Мартиновська В. Категоризація готелів / В. Мартиновська // ОТЕЛЬЕР&РЕСТОРАТОР. – 2016. – № 3. – С. 22–23.
10. Организация гостиничного дела : учебное пособие / Н. С. Радинова, Е. В. Субботина, Л. Э. Глаголева, Е. А. Высотина. – СПб. : Троицкий мост, 2014. – 352 с.
11. Подлепіна П. О. Тенденції розвитку готельного господарства України в умовах турбулентності / П. О. Подлепіна // Вісник ХНУ ім. В. Н. Каразіна. Серія: Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм. – 2016. – Випуск 5. – С. 150–156.
12. Особливості формування та реалізації туристичної політики держави: міжнародний, національний, регіональний досвід : монографія / кол. авт., за ред. А. Ю. Парфінєнка. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2013. – 280 с.
13. Are star ratings and other hotel industry classifications still relevant? [Electronic resource]. – Way of access : <https://www.tnooz.com/article/hotel-star-ratings-still-relevant/>
14. Classification of hotel establishments within the EU [Electronic resource]. – Way of access : [http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/hotel\\_establishment\\_classification\\_EU\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/hotel_establishment_classification_EU_en.pdf)

15. Foris D. Comparative Analysis of Hotel Classification and Quality Mark in Hospitality / D. Foris // Journal of Tourism and Hospitality Management. – 2014. – Vol. 2, № 1. – P. 26–39.
16. Hotel Classification Systems Recurrence of criteria in 4 and 5 star hotels [Electronic resource]. – Way of access : [http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/hotel\\_classification\\_systems\\_recurrence\\_of\\_criteria\\_in\\_4\\_and\\_5\\_star\\_hotels\\_0.pdf](http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/hotel_classification_systems_recurrence_of_criteria_in_4_and_5_star_hotels_0.pdf)
17. HotelstarsUnion-Classification Criteria 2015-2020 [Electronic resource]. – Way of access : <http://www.hotelsterren.nl/upload/4978-hotelstars-union-classification-criteria-2015-2020.pdf>
18. Minazzi R. Hotel Classification Systems: A Comparison of International Case Studies [Electronic resource] / R. Minazzi. – Way of access : <http://journals.univ-danubius.ro/index.php/oeconomica/article/view/761>
19. Online guest reviews and hotel classification systems an integrated approach [Electronic resource]. – Way of access : [http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/online\\_guest\\_reviews\\_and\\_hotel\\_classification\\_systems\\_an\\_integrated\\_approach.pdf](http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/online_guest_reviews_and_hotel_classification_systems_an_integrated_approach.pdf)
20. <https://www.tripadvisor.com/> – офіційний сайт TripAdvisor