

УДК 332.112

DOI: 10.31891/2307-5740-2019-274-5-75-78

ГЕЙДАРОВА О. В., ГРИЗОВСЬКА Л. О.

Хмельницький національний університет

ОСОБЛИВОСТІ ТИПІЗАЦІЇ ЗАСОБІВ РОЗМІЩЕННЯ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

Розглянуто різноманітності готельних підприємств та сучасний стан готельного господарства. Також досліджено особливості типізації засобів розміщення в індустрії гостинності в сучасних умовах. Охарактеризовано класифікацію засобів розміщення в різних країнах. Виявлено спільні характеристики засобів розміщення. Зроблено висновок, що на сьогодні готельне господарство є однією з найбільших складових туристичної галузі, що відіграє вагомий роль у розвитку індустрії гостинності й економіки країни, стає дедалі привабливішим для інвестування та впровадження інновацій в умовах міжнародної інтеграції.

Ключові слова: гостинність, індустрія гостинності, середовище гостинності, засоби розміщення, типізація, класифікація.

HEIDAROVA O., HRYZOVSKA L.

Khmelnitskyi National University

FEATURES OF TYPING OF ACCOMMODATION IN THE HOSPITAL INDUSTRY

Overseas experience in the typing of hotel business enterprises, possessing numerous historical and cultural values, unique recreational resources, can achieve a significant economic effect in the tourism business. A special place in the infrastructure is occupied by the enterprises of the hotel and restaurant industry because they help to meet such important needs of tourists as accommodation and food. The diversity of hotel enterprises and the current state of the hotel industry are considered. Also features of typing of accommodation facilities in hospitality industry in modern conditions are investigated. The classification of accommodation facilities in different countries is characterized. Common characteristics of accommodation facilities are revealed. Features of typing of accommodation facilities in hospitality industry in modern conditions are considered. Classification of accommodation facilities in different countries is characterized. Common characteristics of accommodation facility. Analysing, organizing and generalizing the scientific works of many scientists, a new one was considered and formed, which more fully reflects the essence, the concepts of the hospitality industry and the typification of the hotel industry. The authors analyse the most common and accurate approaches to typing of accommodation facilities and provide a standard classification of tourist accommodation facilities, which is now widely used in Ukraine and in many countries around the world.

Keywords: hospitality, hospitality industry, hospitality environment, facilities, typing, classification.

Постановка проблеми. Україна, володіючи численними історичними та культурними цінностями, унікальними рекреаційними ресурсами, має можливість досягти значного економічного ефекту в індустрії гостинності. Особливе місце в інфраструктурі займають підприємства готельного та ресторанного господарства тому, що сприяють задоволенню таких важливих потреб туристів як проживання та харчування. На даному етапі Україна ще тільки розвивається, але досить швидко. І в майбутньому зможе досягти значних висот в галузі готельного господарства. Готельний бізнес в Україні під впливом часу стає справжньою індустрією послуг. Готелі, призначені для тимчасового проживання осіб, все частіше перетворюються на туристичний повно сервісний комплекс, у якому надаються безліч різних послуг. Питання підвищення їх якості займають особливе місце серед проблем розвитку готельних послуг в Україні. Престиж країни і враження, які залишаються у туристів після повернення додому, залежать від того, наскільки комфортним і гармонійним було перебування в готелі, наскільки доброзичливим і професійним був обслуговуючий персонал.

Аналіз останніх досліджень. Питання про можливість сучасних інформаційних систем та технологій в готельному бізнесі розглядаються такими відомими українськими вченими, як С.В. Байликом, І.М. Писаревським, М.Г. Бойком, Л.М. Гопкало, Роглевим Х.Й., Мальською М.П. та ін.

Виклад основного матеріалу. Із розвитком людської цивілізації надання гостинних послуг людям, які з різних причин опинилися поза домом (за межами "замкнутого підпростору"), перетворювалося у професію для дедалі більшої кількості людей, поки не стало справжньою індустрією. Згідно з тлумачним словником Вебстера, «індустрія гостинності – це сфера підприємництва, що складається з таких видів обслуговування, які ґрунтуються на принципах гостинності і характеризуються щедрістю та доброзичливістю у ставленні до гостей» [1].

Гостинність – комплексна послуга, якій притаманні визначені споживчі властивості та яка створює позитивний образ підприємства, що означає прояв "вторинного попиту" на послуги. Позитивний образ у сфері гостинності має створюватися за допомогою всебічного використання ресурсів гостинності, комфортного середовища гостинності, стратегії, концепції та моделі гостинності.

Середовище гостинності визначається зовнішніми чинниками (економічними, політичними, культурними і соціальними) та взаємодією спеціалізованих чинників, таких як ресурси гостинності, індустрія гостинності, професії гостинності тощо.

На підприємствах готельного господарства послуги розміщення, групування та інші додаткові послуги є взаємозалежними і формують комплексний готельний продукт. Залежно від того, як вони скомбіновані в єдиному комплексі, визначають тип підприємства готельного господарства.

Типізація – метод наукового узагальнення, основою якого є групування об'єктів за допомогою узагальненої моделі або типу. У процесі типізації обирається об'єкт, найбільш характерний за оптимальними властивостями.

Типізація підприємств готельного господарства – об'єднання готельних підприємств за загальними ознаками залежно від їх функціонального призначення.

Тип підприємства готельного господарства – одиниця класифікації підприємств готельного господарства за функціональним. Призначенням, уточнена і доповнена іншими характерними ознаками [2].

На сьогодні не існує єдиного визначення типів підприємств готельного господарства та відповідно застосування узагальнених термінів понятійного апарату, що ускладнює вирішення як наукових, так і практичних завдань, пов'язаних з організацією готельного господарства. У зв'язку з тенденціями щодо постійної появи на ринку готельних послуг нових видів додаткових послуг і форм обслуговування типізація підприємств готельного господарства є умовною.

Водночас такий поділ важливий не тільки стосовно особливостей функціонування кожного типу підприємств, але і для прийняття рішення споживачами готельних послуг і турагентствами (туроператорами) щодо обрання готельного підприємства та визначення очікуваного рівня комфорту. Умовна типізація підприємств готельного господарства в деяких європейських країнах представлена у таблиці 1.

Таблиця 1

Закордонний досвід типізації підприємств готельного господарства

Країна	Типи засобів розміщення
США	"Люкс" – із численним персоналом, надзвичайно високим рівнем сервісу для найвимогливіших клієнтів. Готель середнього рівня, що максимально використовує сучасні технології, намагається за допомогою автоматизації зменшити експлуатаційні витрати, а відповідно, й ціни. Невеликий затишний готель, призначений для тих клієнтів, які потребують більше персональної уваги до себе, але без необхідності оплачувати послуги за цінами "люкс".
Німеччина	Засоби розміщення, котрі мають не менше 9 місць для розміщення і котрі пропонують не менше двох послуг: ночівля та харчування. Класифікація готелів від 1 до 5 зірок: - туристський клас – "одна зірка"; - стандартний клас – "дві зірки"; - комфортний клас – "три зірки"; - перший клас – "чотири зірки"; - люкс – "п'ять зірок"
Австрія	"Зіркова" класифікація готельних споруд. Відповідно до неї усі готелі за рівнем комфортності проживання туристів поділяються на п'ять категорій. Готелі в Австрії класифікуються за розміром засобів розміщення. Малими вважаються готелі приблизно на 42 місця, з кількістю персоналу – 6 чоловік, річною виручкою – 5 млн шилінгів. Група великих підприємств має в середньому майже 110 місць, чисельність персоналу – 42 людини. Річна виручка підприємств цієї групи коливається від 12 до 15 млн шилінгів
Франція	Туристичні готелі, у яких передбачено щонайменше 5 місць та туристичні резиденції, у яких має бути не менше 100 ліжок. У групі "туристичні готелі" передбачено шість категорій: від найнижчої "без зірок" до найвищої "4+L" (de Luxe або Palace). У групі "туристична резиденція" встановлено категорії від однієї до чотирьох зірок.
Великобританія	За класифікацією, запропонованою Асоціацією британських турагентств, готелі поділяються на: - бюджетні ("одна зірка"), розташовані в центрі міста, пропонують обмежений перелік послуг; - готелі туристського типу ("дві зірки") надають послуги харчування – повинні володіти рестораном та баром; - готелі середнього класу ("три зірки") забезпечують високий рівень обслуговування; - готелі першого класу ("чотири зірки") пропонують високу якість проживання і обслуговування; - готелі вищої категорії ("п'ять зірок"), рівень надання послуг проживання і обслуговування особливо високий.
Скандинавські країни	Асоціація готелів Скандинавії (Данія, Швеція, Норвегія) розробила власну міжнародну класифікацію, у якій категорія готелю визначається не "зірками", а "сонечками" – знак має форму половинки сонця, що сходить, на фоні неба. Клас готелю визначають експерти асоціації
Іспанія	Заклади розміщення поділяються на дві категорії: готелі та пансіони. У групі готелі виділяють: - готелі – заклади, що надають розміщення з обслуговуванням або без нього; - готелі-апартаменти – заклади, що мають відповідне обладнання для зберігання, переробки та споживання продуктів харчування; - мотелі – заклади, що розташовані біля автомобільних трас, надають розміщення, гараж та окремий вхід
Італія	Готелі поділяються на три категорії: - перша категорія – "чотири зірки"; - друга категорія – "три зірки"; - третя категорія – "дві зірки"; Категорія "п'ять зірок", тобто "вища" категорія, у зв'язку з високим оподаткуванням, яке залежить від категорії готелю у країні відсутня.

Продовження таблиці 1

Країна	Типи засобів розміщення
Греція	Згідно зі стандартом Національної туристичної адміністрації заклади розміщення Греції поділяються на чотири категорії: А, В, С, Б. Зокрема: - готелі категорії "А" ("чотири зірки"), характеризуються високим рівнем обслуговування, найчастіше розташовані у відомих курортах; - готелі категорії "В" ("три зірки"), найчастіше розташовуються у курортній зоні, на узбережжі; - готелі категорії "С" ("дві зірки"), пропонують мінімальний набір послуг, розташовані на певній віддалі від узбережжя у курортних зонах; - готелі категорії "Б" ("одна зірка").
Польща	Система класифікації засобів розміщення є однією з найновіших в Європі, створена у 2001 р. в межах плану підготовки до вступу в Європейський Союз та орієнтації туристичної галузі на європейський рівень обслуговування. На категорії поділяються готелі та мотелі, пансіонати, кемпінги, будинки відпочинку, молодіжні туристичні бази, а також встановлюються мінімальні вимоги до приватних приміщень, які здаються в найм для проживання туристів.
Росія	Категорії позначають символом «*» (зірка). Кількість зірок збільшується відповідно до підвищення рівня якості обслуговування. Готелі класифікують за п'ятьма категоріями, мотелі – за чотирма. Вищу категорію готелю позначають «*****», нижчу – «*», вищу категорію мотелю – «*****», нижчу – «*».
Білорусь	Індустрію гостинності становлять різні способи колективного та індивідуального розміщення: готелі, мотелі, молодіжні готелі та гуртожитки, апартаменти, туристські хутора, а також приватний сектор, що у розміщення туристів.
Країни Азії	Залежно від особливостей надаваних послуг у складі готелів розрізняють готелі широкого профілю, готелі квартирного типу, мотелі, придорожні готелі, курортні готелі, клуби з проживанням та пр. До аналогічних готелям засобів розміщення відносяться пансіони, мебльовані кімнати, туристські гуртожитки і т. п., які володіють номерним фондом і надають перелік обов'язкових послуг.
Єгипет	Використовуються зірки, але треба враховувати, що у порівнянні з європейською системою вони завищені приблизно на 1/2 зірки
Японія	Прийнято розрізняти готелі трьох основних типів: міські готелі, курортні готелі і «рекан» — невеликі приватні готелі в японському національному стилі.
Китай	П'ятизіркова система, хоч, крім неї, у країні існує й своя специфічна шкала, відповідно якої до найпримітивніших баз прийому відносяться "гостьові будинки" (zhaodaisuo). Ці заїзди, чи хостели, можуть бути порівняні зі студентськими гуртожитками. Більш комфортабельними вважаються "будинки для гостей" (bin-guan). Власне кажучи, це готелі дво-, тризіркового рівня. До найпрестижніших засобів розміщення, що відповідають вимогам, які пред'являються до готелів три-, чотиризіркової категорії, можна віднести туристичні готелі, а до готелів чотири-, п'ятизіркової категорії – "винні будинки" (jindian). При цьому китайські стандарти анітрохи не поступаються європейським.
Ізраїль	В тризіркових готелях Ізраїлю, незважаючи на їх відому скромність, клієнти мають можливість отримати мінімально необхідний для повноцінного відпочинку набір послуг. Чотиризіркові готелі відрізняються від тризіркових не тільки більшим комфортом, але й кращим розташуванням і більш високим рівнем обслуговування. Готелі вищої категорії відрізняються особливим шармом та аристократизмом і відповідають усім необхідним вимогам.
Індія	П'ять категорій має також індійська система кваліфікації. На відміну від європейської, відповідність вимогам оцінюється в балах, при цьому за кожним пунктом стандарту встановлюється максимально можлива оцінка. Для одержання категорії готелю необхідно набрати мінімальну суму балів, кількість балів за кожним пунктом повинна бути не менше 50% від максимальної суми. Категорію надає спеціальна комісія за загальною кількістю балів, що складає для: * – 100 балів, ** – 150 балів, *** – 210 балів, **** – 260 балів, ***** – 290 балів. Індійська система включає також 5 категорій: "1 зірка", "2 зірки", "3 зірки", "4 зірки", "5 зірок", які привласнює спеціальна комісія на основі бальної оцінки. Комісія може за своїм розсудом дати до 15 балів за будь-які, на передбачені кваліфікаційними вимогами, додаткові послуги. Для одержання тієї або іншої категорії необхідно набрати встановлену для даного класу мінімальну суму балів, причому їхня кількість з кожного пункту повинна становити не менш 50% максимальної оцінки. Наприклад, готель категорії "1 зірка" повинен бути розташований у гарному районі, у споруді придатній для розміщення гостей з усіма необхідними зручностями. Для отримання відповідної категорії слід набрати мінімальну суму балів: 1 зірка – 100 балів; 4 зірки – 260 балів; 2 зірки – 150 балів; 5 зірок – 290 балів. 3 зірки – 210 балів.
Україна	Категорії готелів України позначають символом «*» (зірка). Готелі класифікують за п'ятьма категоріями. Найвищу категорію позначають «*****», найнижчу «*», мотелі – за чотирма [3]

Авторитетна в готельному бізнесі фірма ВТІ (Business Travel International) пропонує таку класифікацію. Вона видає щорічний довідник, у якому показано вартість розміщення в готелях бізнес-класу різних країн. Відповідно до класифікації ВТІ, всі готелі поділяються на 9 розрядів: 5 вищих і 4 нижчих.

Вищі розряди:

– Superior Deluxe – винятково готелі класу люкс, що пропонують найвищий стандарт проживання, послуг і зручностей;

– Deluxe – надає аналогічні за характером послуги, що й готелі класу Superior Deluxe, але без надмірного їх задоволення, лише відповідно до мети задоволення потреб клієнта;

– Moderate Deluxe – готелі цього розряду не мають такої високої репутації, як попередні; в іншому основні їх характеристики схожі;

– Superior First Class – готелі вищі за середній клас;
– First Class – комфортабельні готелі зі стандартними номерами, місцями для проведення загального дозвілля і стандартним набором зручностей.

До нижчих розрядів відносять класи: Moderate First Class, Superior Tourist Class, Tourist Class, Moderate Tourist Class.

ВТІ обмовляє, що ця класифікація може відрізнятись від національної системи класифікації, а її стандарт не відповідати стандарту, прийнятому в тій чи іншій країні.

Висновки. Отже, на сьогодні готельне господарство є однією з найбільших складових туристичної галузі, що відіграє вагомий роль у розвитку індустрії гостинності й економіки країни, стає дедалі привабливішим для інвестування та впровадження інновацій в умовах міжнародної інтеграції.

Література

1. Бойко М.Г. Організація готельного господарства : підручник / Бойко М.Г., Гопкало Л.М. – К. : Київ, Національний торговельно-економічний ун-т, 2006. – 448 с.
2. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика / Мальська М.П., Пандяк І.Г. – К. : Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.
3. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги.

References

1. Boiko M.H. Orhanizatsiia hotelnoho hospodarstva : pidruchnyk / Boiko M.H., Hopkalo L.M. – K. : Kyiv, Natsionalnyi torhivelnno-ekonomichnyi un-t, 2006. – 448 s.
2. Malska M.P. Hotelnyi biznes: teoriia ta praktyka / Malska M.P., Pandiak I.H. – K. : Tsentr uchbovoi literatury, 2012. – 472 s.
3. DSTU 4268:2003. Posluhy turystychni. Zasoby rozmishchennia. Zahalni vymohy.

Рецензія / Peer review: 26.09.2019

Надрукована / Printed: 06.11.2019