

СВІТОВИЙ ДОСВІД КАТЕГОРІЗАЦІЇ СЕРВІСНОГО ПРОДУКТУ В ГОТЕЛЬНІЙ ІНДУСТРІЇ

За даними ЕСС Net у світовій індустрії гостинності наразі відсутній єдиний підхід до класифікації підприємств готельного бізнесу. Пояснюється це здебільшого специфікою кон'юнктури готельного ринку, відмінностями соціо-еколого-економічного розвитку, національними традиціями країн, особливостями законодавчого регулювання, розбіжностями критеріїв ранжування, стандартизації та категоризації місць розміщення, тощо. Відтак, для забезпечення ефективного функціонування підприємств індустрії гостинності в умовах глобалізації актуальною є систематика та уніфікація різноплановості сервісного продукту готельних закладів різних країн.

Дослідження існуючих підходів до ідентифікації видів готельних підприємств дозволило виявити, що у різних країнах світу зовсім не застосовується або практикується обов'язкова (ґрунтується на стандартах категоризації, що визначені органами державного управління) та добровільна (ґрунтується на стандартах, визначених спеціалізованими спілками готельєрів чи експертними організаціями) системи їх ранжування. Попри розбіжність критеріїв, що покладені в основу розподілу суб'єктів готельного бізнесу за цими системами, всі вони відповідають прийнятим Всесвітньою туристичною організацією (UNWTO) стандартам класифікації готелей.

Компаративний аналіз механізмів систематизації типотворюючих ознак і критеріїв розподілу готельних закладів, які застосовуються у вітчизняній та світовій практиці, зокрема в країнах-членах ЄС (включаючи Ісландію та Норвегію), дозволив виявити, що основними ознаками їх розподілу є: рівень комфорту; місце знаходження; функціональне призначення та термін перебування; режим експлуатації; місткість номерного фонду; стандарти обслуговування та пропоновані послуги; форма власності; рівень цін; контингент споживачів готельних послуг. Серед зазначених ознак систематизації домінантною для розподілу готелей за категоріями, є ознака комфортності. Вона використовується у більшості національних систем, проте вирізняється варіативністю стандартів якості надання послуг за окремими категоріями. Загалом для ідентифікації комфортності умов перебування у міжнародному готельному бізнесі застосовуються різні системи (табл. 1).

Таблиця 1

Світові системи категоризації готелів за рівнем комфорту

Системи класифікації	Категорія комфорту	Країна застосування
Система «зірок»	1 [☆] , 2 [☆] , 3 [☆] , 4 [☆] , 5 [☆]	Україна, Франція, Угорщина, Данія, Швеція, Норвегія, США, Росія, Китай, Австралія, Канада та ін.
Система «букв»	A, B, C, D, De luxe	Греція
Система «корон» або «ключів»	Listed, 1 [♣] , 2 [♣] , 3 [♣] , 4 [♣] , 5 [♣] , Ensuite	Велика Британія
Система «діамантів»	1 [∇] , 2 [∇] , 3 [∇] , 4 [∇] , 5 [∇]	США, Канада, Мексика, Карибські острови
Система категорій	Перша, друга, третя, четверта	Італія, Іспанія, Латвія
Система класів	Від 0 до 5	Шотландія та Уельс
Система квітів	1 [✿] , 2 [✿] , 3 [✿] , 4 [✿] , 5 [✿]	Румунія
Система яблук	1 [🍏] , 2 [🍏] , 3 [🍏] , 4 [🍏]	Словенія
Система балів	100–150 балів – 1*; 150–210 балів – 2*; 210–260 балів – 3*; 260–290 балів – 4*; 290 і більше балів – 5*	Індія, країни Азії

Наведене доводить, що в сучасній практиці ведення готельного бізнесу для розподілу закладів розміщення за рівнем комфорту здебільшого використовується система «зірок», що базується на французькій національній системі класифікації, і в основі якої лежить розподіл готелів на категорії від однієї до п'яти зірок.

На завершення зазначимо, що активний розвиток міжнародних туристичних поїздок вимагає точної інформації про рівень комфорту і сервісу, що пропонують готельні підприємства. Тому на перспективу важливим є координація на міжнародному рівні принципів класифікації підприємств розміщення, тобто проведення уніфікації систем класифікації. Це дозволить клієнтам адекватно обирати готель, а готельерам – найкраще задовольняти очікування гостя.