

УДК 338.482.224+338.465.4

DOI: 10.31891/2307-5740-2018-262-5(1)-29-34

ГАРАФОНОВА О. І.,
КУЗЬМЕНКО Ю. Г.

Київський національний економічний університет ім. В.П. Гетьмана

СТАНДАРТИЗАЦІЯ ГОТЕЛІВ ЗА «ЗІРКОВІСТЮ»: ПЕРЕДУМОВИ ТА ОСОБЛИВОСТІ

Мета статті полягає в дослідженні теоретичних та практичних аспектів розвитку системи класифікації готелів відповідно до наданих послуг; елементів, що є складовими оцінки та ранговості, яку використовують для визначення основних показників. Розглянуто передумови виникнення системи оцінювання готелів та порівняння сфери функціонування в Україні та за кордоном. Досліджено основні переваги та недоліки системи оцінювання готелів України. Окреслено основні особливості, сучасні тенденції розвитку «зірковості» готелів, а також труднощі, що виникають під час визначення категорії готелю. Можливість покращення системи оцінювання та відповідності готелів є подальшою перспективою дослідження та розвитку даної теми. Майбутня перспектива відкриває нові можливості не лише для клієнтів готельної сфери, але й для власників готелів та і держави в цілому, адже вона відкриває різноманітні «двері» для виходу на нові ринки.

Ключові слова: готель, «зірковість», туризм, готельна сфера, розміщення гостей.

GARAFONOVA O.,
KUZMENKO Y.

Kyiv National Economics University named after V.P. Hetman

STANDARDIZATION OF HOTELS BY "STAR": FEATURES AND PREREQUISITES

The purpose of the article is to study the theoretical and practical aspects of the development of the hotel classification system in accordance with the services rendered; elements that are components of the assessment and the rank used to determine the key indicators. The prerequisites for the establishment of a system for evaluating hotels and comparing the scope of functioning in Ukraine and abroad are considered. The dynamics of the total number of hotels is analyzed and the main aspects that influence the development of the hotel sphere of Ukraine are determined. The main vectors of the movement of consumers of hotel services were revealed and the ratio of the total number of seats to the number of guests arriving to places of temporary residence was quantified. The general tendency for the distribution of hotels according to "star" is systematized, as well as a comparative table of hotels of the world, similar and distinctive features, as well as ways of improvement is presented. The main ideas of the authors concerning the development of the hotel sphere and the classification of the class and the significance of a certain hotel are revealed, as well as the actual vision of concepts and indicators is displayed. An estimation of development activity and directions of investment in this sphere, as well as distribution by qualitative and quantitative characteristics of hotel evaluation. The central problem of the research was revealed, it was characterized, and the possible variants of the solution of the situation on the market of hotel services of Ukraine were proposed. A number of individual opportunities have been formed, which can be used not only for the development of the hotel assessment system, but also for increasing the competitiveness of the industry as a whole. The main advantages and disadvantages of the hotel evaluation system in Ukraine are explored. The main features, modern trends in the development of "stars" of hotels, as well as the difficulties encountered in determining the category of the hotel are determined. The possibility of improving the system of assessing and matching hotels to it is a further prospect for researching and developing this topic. The future perspective opens up new opportunities not only for hotel customers, but for hotel owners and the state as a whole, because it opens a variety of "doors" for entering new markets.

Keywords: hotel, "star", tourism, hotel sphere, accommodation of guests.

Постановка проблеми. Кожного дня величезна кількість людей перетинає кордони заради того, щоб побачити нові та цікаві місця на планеті. Але кожен з нас розуміє, що просто прилетіти чи приїхати до іншого місця є останнім кроком. Першим же кроком є ретельна підготовка до поїздки. І основним є питання, де саме буде можливість провести ніч, перепочити та набратись сил. Цим і зумовлена головна актуальність даного дослідження, адже саме на сучасному етапі вибір місця проживання серед великої кількості конкуренції є неабияким завданням, що спонукає до ретельної перевірки майбутнього місця відпочинку.

Обираючи готель для проживання кожен гість обирає параметри, які цікавлять в першу чергу. Це може бути квадратура кімнати, можливість доступу до Інтернету чи наявність паркувальних місць для автомобіля. Ступінь отримання додаткових послуг за різними параметрами завжди виміряли у «зірках», які свідчили про якість та авторитетність. Але на даному етапі важко визначити, за що саме готелі отримують зірки та які стандарти при цьому мають зберігатись.

Тематика дослідження є актуальною, так як на даний момент гостро стоїть питання якості обслуговування та можливості людей отримувати за свої гроші послуги, які відповідатимуть певним стандартам. А так як готельна сфера є перспективною, такою, що стрімко розвивається та набирає оберти, то розвиток даної сфери стимулює значні грошові потоки, які зростатимуть лише в тому випадку, коли розширюватиметься спектр надаваних послуг, їх якість та своєчасність, а також конкурентні позиції весь час зміцнюватимуться.

Аналіз основних джерел. Під час роботи над даною тематикою були вивчені та проаналізовані роботи дослідників, які цікавилися напрямками вдосконалення якості в готельній індустрії, а також єдиною

класифікацією готелів за критеріями, а саме праці Байлик С.І., Худолій Л.М., Мунін Г.Б., Нечаюк Л.І., Телеш Н.О., Гергуль А.С., Лаврентьев М.А., Ткаченко Т.І., Мещерських Л.А., Дорошенко Т.Т. та Лук'янова Л.Г.

Для того, щоб досконаліше вивчити дану тематику, авторами використовувались такі методи досліджень як синтез, аналіз, опитування, анкетування, дедукція, індукція.

Конкуренція в даній сфері велика кількість і для того, щоб виділитись на фоні інших, необхідно мати певний набір якостей, які не просто вирізнятимуть готель серед інших, а ще й забезпечуватимуть максимальне задоволення гостей. Це і виступає головною проблематикою, адже певне коло особливостей є характерним для більшості підприємств готельної сфери, а ось дійсна відповідність міжнародним стандартам залишається великим питанням, яке необхідно вирішити найближчим часом для вдосконалення сфери та економіки країни загалом.

Метою роботи є дослідження теоретичних та практичних аспектів розвитку системи класифікації готелів відповідно до наданих послуг; елементів, що є складовими оцінки та ранговості, яку використовують для визначення основних показників.

Виклад основного матеріалу. Для початку необхідно розібратись, що саме можна віднести до категорії «готель». Готель – це підприємство будь-якої форми власності та організаційно-правової форми, яке здійснює економічну діяльність та надає споживчі послуги з тимчасового розміщення громадян за окрему плату, яка регламентується фіксованими цінами у прайсі [1–3].

Аналіз результатів виявив, що на сучасному етапі готельна сфера займає одне з провідних місць серед активності розвитку, тобто є певна частка (а саме 24%), яку займає дана галузь серед усіх надаваних послуг в Україні. В дану сферу є досить велика частка вкладень та інвестицій, але для того, щоб ці інвестиції були виправданими, є необхідність контролювати якість послуг, що надаються, задоволеність клієнтів, амортизація обладнання і т.д. Також основною проблемою стає страх закордонних туристів приїжджати. І з цим питанням також пов'язано багато нюансів.

Тобто навіть на фоні позитивних загальних тенденцій існує проблема чіткого поділу за якісними чи кількісними параметрами готелів між собою та узгодження загальної специфіки отримання відзнаки – «зірки».

Згідно з Державним стандартом України, всі готелі можна розподілити за категоріями, які передбачають певні особливості послуг, що надаються, загальний рівень кадрового забезпечення та матеріально-технічної бази [2].

Серед великої кількості готелів, які є в Україні лише невелика частина дійсно заслуговує міжнародного визнання та відповідає тим «зіркам», які входять до логотипу того чи іншого готелю. На рис. 1 зображено загальну кількість готелів, які приймали гостей у 2017 році в Україні та показують загальну динаміку за останні 5 років.

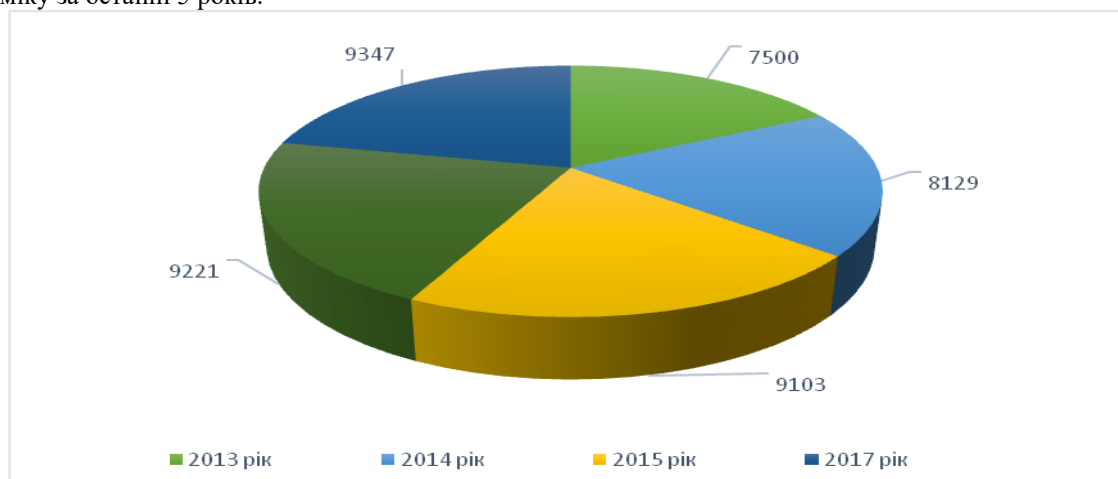


Рис. 1. Динаміка загальної кількості готелів, що використовувались для розміщення туристів України та гостей України за роками (в одиницях)

Джерело: складено автором на основі [9].

Обираючи той чи інший готель, кожен з нас має певний ряд критеріїв та особливостей, якими обов'язково повинен бути обладнаний номер. Для полегшеного вибору клієнтам готельної сфери було запропоновано полегшену схему оцінки того чи іншого готелю, тобто присвоєння «зірок», отримати які можна лише за умови виконання певних вимог та перевірки якості послуг, які надаються готелем.































Так як досі ще в світі не вигадано єдиної системи, яка могла б об'єднати весь перелік необхідних елементів кожної окремої зірки, різні країни обирають способи заволодіти аудиторією. Так, наприклад, якщо в більшості країн Європи головним показником комфорту та якості готелів є «зірки», що мають певну градацію, то деякі країни, маючи право на вибір, використовують для цих же цілей «корони», як, наприклад, Велика Британія чи «ключі», як, наприклад, Швеція, в деяких країнах система є буквенною чи бальною [3].

В ході дослідження було виявлено, що «зірковість» в різних країнах може кількісно значно відрізнятись, так як класифікаційні критерії розходяться (табл. 1).

Як можемо бачити, проведене дослідження доводить, що розподіл зірковості залежить, в основному, від економічного стану країни та можливості власне готелів оновлювати власну матеріальну базу для розміщення гостей та покращення власних виробничих потужностей. Швеція та Великобританія у власних оцінках діяльності готелів вирішили відійти від стандартної, класичної моделі оцінювання, що дає певні позитивні зрушення, адже кількість готелів 5* є значно більшою через те, що система оцінювання та присвоєння «зірки» є дуже важливим етапом та результатом клопіткої праці.

Таблиця 1

Розподіл готелів за зірковістю станом на 2017 рік

Країна	Кількість готелів, од.						
	Загальна	1*	2*	3*	4*	5*	Без зірок
Україна	9347	533	820	4625	1897	23	1449
Швеція	7539		 	  	   	    	Без ключів
		739	745	1909	2247	1523	
Франція	90396	619	5139	48921	35411	52	254
Англія	53288		 	  	   	    	Без корон
		896	2100	19974	29766	203	
Німеччина	55611	210	765	22179	31588	599	270
Португалія	25155	168	997	12021	11354	213	402
Швейцарія	12266	311	1798	2987	6441	301	428
Росія	53106	2102	6391	11843	27911	71	4788
Угорщина	13257	1112	1454	6097	4136	107	351
Бельгія	7910	504	1360	2577	3120	80	269
Іспанія	83686	705	29643	21696	31112	369	161
Австралія	20419	278	1200	5876	12600	112	353
Туреччина	15246	2349	2997	6332	3104	51	413
Канада	12865	219	887	3980	6532	1113	134
США	128858	2996	3421	57621	61234	2997	589
Нідерланди	12810	306	702	6460	5108	199	35

*складено автором на основі [9].

Україна ж в даному переліку займає не останнє місце за кількістю готелів, але кількість п'яти- та чотиризіркових є порівняно меншою, адже, на жаль, не всі готелі дотягують до того рівня обслуговування, за які надають право отримати «зірку» на власний готель. Але так чи інакше: є певна шкала, за якою можна проранжувати для себе готелі та обрати кращий, саме той, який матиме в своєму арсеналі не лише бажані функції, але й відповідність оплати номера та якості надаваних послуг. Є певний перелік обов'язкових вимог до будь-якого закладу розміщення туристів (табл. 2) та перелік суб'єктивних (бажаних) характеристик, що дають змогу віднести готель до певної категорії [1].

Активне використання «зірок» (чи інших оцінюючих елементів) стало найбільш популярним вже у ХХІ ст., що призвело до певних суперечок серед Європейського простору, тому що створити єдину, уніфіковану збірку правил та законів не є можливим, так як кожне місце є особливим та унікальним, що накладає відбиток на загальне бачення переваг готелю [5]. Але 15 країн Європи все ж змогли дійти згоди і було прийняте рішення, що країни-учасниці будуть працювати під певною кількістю винагород, які були заслужено визнані та присвоєні. Для цього під час засідання Всесвітньої туристичної організації 2009 року було складено перелік особливих умов, які мають бути виконані для отримання винагороди – «зірки».

Незважаючи на те, що начебто існує єдина система класифікації «зірковості» готелів, однозначно визначити, до якого класу належить той чи інший готель має права кожна країна відокремлено, а в деяких випадках, наприклад, в Італії, «зірковість» готелів визначається окремо в кожному з 20 районів [5]. Це залежить в основному від культури та звичаїв окремих країн.

Що стосується України, то отримання «зірок» також має специфічні особливості і контролюється на вищому рівні Національним стандартом України.

Контролював раніше даний процес УкрСЕПРО, який зараз ліквідували, реформували та створили Національне агентство з акредитації, яке надаватиме готелям допуск до проходження сертифікації на отримання «зірки». Тобто в 2016 році спочатку систему сертифікації готелів взагалі прибрали, а ось з січня 2018 року сертифікацію знову дозволили та повернули, так як це допомагає клієнтам об'єктивніше оцінити особливості того чи іншого готелю та зрозуміти, що саме вони отримують за сплачені кошти [6].

Для того, щоб отримати відзнаку необхідно спочатку підтвердити, що готель дійсно є активним учасником ринку готельної сфери України, тобто робить значний внесок в економіку країни [1].

Таблиця 2

Обов'язкові вимоги до готелів

Вимоги	Характеристика
Транспортні	Для безпечного пересування пасажирів ділянка, яка веде до готелю, має бути обладнана усіма дорожніми знаками, дорога має бути з розміткою та територія готелю має бути достатньо підсвічена для того, щоб можна було залишити автомобіль та дістатись місця тимчасового проживання
Ідентифікаційні	Готель повинен мати вивіску з назвою або лозунгом для того, щоб можна було розпізнати його серед інших будівель; якщо готель є частиною будинку, то має бути виведений окремий вихід
Матеріально-технічні	Оснащення кімнат, меблі та устаткування мають бути в робочому стані та відмінно функціонувати, що перевіряється за допомогою наявності засвідчувальних документів
Особистої безпеки	Кожен клієнт має бути впевнений в тому, що його життя буде збережене та що його здоров'ю нічого не загрожує, а також гарантії збереження власних речей
Інженерні	Готелі мають надавати послуги постійного електропостачання, доступу до холодної та гарячої води, опалення в холодну пору року, вентиляцію для вільного доступу повітря, послуги транслявання ТБ, послуги телефонного зв'язку, наявність джерел освітлення
Екологічні	Готель не має створювати перенавантаження на оточуюче середовище, мають бути збережені екологічні рамки та розміщення має бути у дозволеному та сприятливому місці
Трудові	Персонал готелю має працювати згідно з визначеними правилами та мати повноцінний час для відпочинку, харчування та гігієни, а також для них мають бути відведені спеціальні кімнати лише для персоналу
Специфічні	При проектуванні готелю мають бути створені спеціальні можливості для людей зі специфічними потребами

Джерело: складено автором на основі [4].

Наступним етапом є збір документації, які підтверджуватиме, що даний готель є платником податків та виконує усі законодавчі обов'язки. Коли дані зібрані, вони передаються в Комітет сертифікації та стандартизації, який створює відповідну комісію, яка приїжджає до готелю, робить контрольну перевірку, перевіряє номерний фонд, якість меблів в номерах, забезпеченість ресурсами для обслуговування клієнтів, всі документи пожежної інспекції, санітаційної та інших контролюючих органів та складають відповідний акт про проходження або не проходження даної контрольної перевірки [7].

До даного пакету документів прикріплюється заява власника готелю про бажання отримати «зірку» та надсилається вже до Національного агентства з акредитації, яке може прийняти пакет документів або також може створити власну комісію для перевірки отриманих даних.

Головними проблемами, які можна визначити в даному процесі отримання відзнаки, є наступні:

- бюрократизованість системи акредитації;
- затягнутий процес перевірки документації;
- велика кількість контролюючих органів, які мають узгодити рішення про бажання отримати «зірку»;
- відсутність чітких характеристик до того, що входить до обов'язкових та бажаних опцій кожної зірки, що не дає гарантії отримання відзнаки;
- черги до Національного агентства акредитації, що також затримують процес перевірки даних;
- відсутність чіткої організації та черговості проходження процесу отримання «зірки»;
- значні витрати;
- ускладнення загальної ситуації економічними та політичними чинниками.

На сучасному етапі розподіл готелів за «зірковістю» дуже неоднорідний, так як, наприклад, 5-зіркових готелів в Україні всього декілька десятків і вони знаходяться лише в найбільших містах-мільйонниках. Трохи більш-менш стабільною є ситуація з 4- та 3-зірковими готелями, так як їх сегмент найбільший і отримати дозволу на дані категорії простіше, ніж дістатись максимального рівня [8]. Також велика кількість готелів, які розміщують більш дешеву аудиторію та пропонують послуги для корпоративних клієнтів та економ-категорій населення (рис. 2).

Як можемо бачити, градація послуг в Україні існує, але чіткого уявлення про стандартизацію отримання зірки має лише невелика кількість власників готелів.

Визначивши основні проблеми, які можуть стосуватися розподілення за готелями категорій «зірковості», була розроблена методика, як саме стандартизувати та максимально спростити розуміння «зірковості» готелю та його відповідності. Дана методика була сформована в алгоритм дій для полегшення розуміння клієнтів та покращення ситуації на ринку (рис. 3):

1. Отримання статусу готель або мотель. Якщо на сучасному етапі існує велика кількість компаній, які взагалі не мають дозволів займатись діяльністю з розміщення гостей, то дані заклади необхідно або сертифікувати, або зачинити через невідповідність нормам. Якщо це мотель, то це підприємство, яке має економічні умови з мінімальним набором забезпечуваних потреб.

2. Якщо це готель, то необхідно визначитись, яку кількість «зірок» заслуговує готель та зібрати необхідний пакет документів для проходження сертифікації.

3. Підготування до перевірок на відповідність. Створення таких умов, за яких клієнт буде чітко отримувати в майбутньому послуг згідно з затвердженими нормами класифікації готелів.

4. Перевірка на відповідність «зіркам». Проведення комісією заходів із встановлення чинного стану речей та категоризація готелю.

5. Отримання певної кількості «зірок» та завершення регламенту оформлення документів на відповідність отриманого статусу.

6. Реєстрація готелю, який отримав певну кількість відзнак, на спеціальному сайті (який необхідно розробити контролюючим органам стандартизації), де відвідувачі зможуть залишати відгуки та оцінки по певним категоріям для розмежування зон відповідальності.

7. Збір відгуків. Регулярна оцінка та аналіз отриманої інформації з сайту для подальшого покращення.

8. Переведення відгуків споживачів у можливість чи неможливість виконати, закладення нових витрат в бюджеті і т.д.

9. Постійний контроль органів сертифікації за виконуванистю приписаних вимог, наскільки кожен впливає на загальний результат.

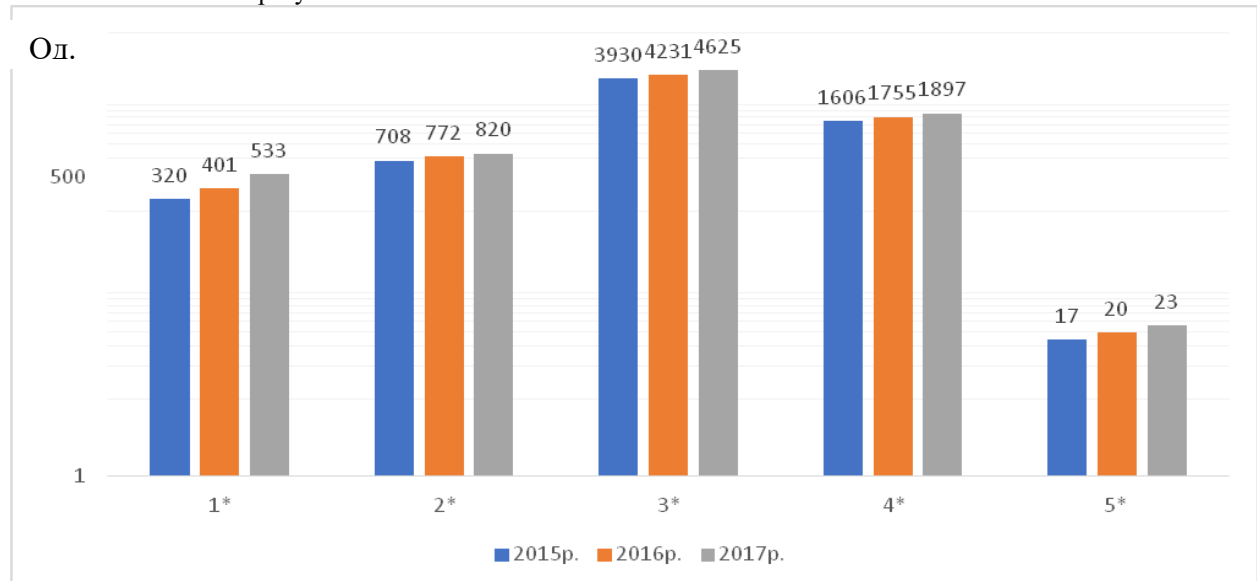


Рис. 2. Динаміка розподілу готелів України за кількістю зареєстрованих «зірок»*

*Джерело: складено автором на основі [9].

«зірковість»



Рис. 3. Циклічність дій для стандартизації «зірковості» в Україні

*розроблено автором для покращення існуючої системи.

Як можемо бачити з запропонованої схеми, для впровадження складнощів в юридичному плані не існує. Основне – це забезпечити дійсне виконання стандартизованої схеми, яка б забезпечувала процес отримання «зірок» та процес контролю дотримання стандартів.

Висновки. Для того, щоб система оцінювання готелів за допомогою «зірок», які дійсно відповідають якості та не матимуть такої неоднорідності, необхідно у вже існуючій системі створити такі умови та виділити чіткі рамки віднесення готелю до певної кількості «зірок». Адже на даний момент, декілька готелів можуть мати однакову кількість «зірок», але вони просто кардинально відрізнятимуться один від одного як кількістю надаваних послуг, так і якістю. Також можна залучити іноземний досвід, а саме – додати до систему «зірковості» ще й систему «бальності», тобто за кожен критерій комісія виставлятиме певну кількість балів для полегшення вибору клієнтами того чи іншого готелю.

Література

1. Національний стандарт України : ДСТУ 4269:2003 від 23 грудня 2003.
2. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация / Байлик С. И. – К. : ВИРА-Р, "Альтерпрес", 2001. – 208 с.
3. Худолій Л. М. Управління якістю як один із головних важелів конкурентоздатності готелю / Л. М. Худолій, Г. Б. Мунін // Формування ринкових відносин в Україні : збірник наукових праць. – 2002. – 17 с.
4. Лук'янова Л. Г. Уніфіковані технології готельних послуг : навч. посіб. / Лук'янова Л. Г., Дорошенко Т. Т., Мініч І. М. ; за ред. В. К. Федорченка. – К. : Вища шк., 2001. – 237 с.
5. Мунін Г. Б. Методичні підходи до оцінки рентабельності господарської діяльності у готельному бізнесі / Г. Б. Мунін // Механізм регулювання економіки, економіка природокористування, економіка підприємства та організація виробництва. – 2002. – С. 3-4.
6. Мунін Г. Б. Оцінка ефективності витрат на якість послуг / Г. Б. Мунін // Інноваційний менеджмент: проблеми формування в умовах перехідної економіки : збірник матеріалів Всеукраїнської науково-практичної конференції в МАУП. – К. : МАУП, 2009. – 122 с.
7. Нечаюк Л. І. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навч. посіб. для студ. вищих навч. закл. / Нечаюк Л. І., Телеш Н. О. / Центр навчальної літератури; Київський національний ун-т культури і мистецтв. – К. : Центр навчальної літератури, 2003. – 346 с
8. <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0194-18#n13>
9. Статистичний щорічник України за 2017 рік. – Київ : Консультант, 2004. – С. 520–521.

References

1. Natsionalnyi standart Ukrainy : DSTU 4269:2003 vid 23 hrudnia 2003.
2. Bailyk S. Y. Hostynychnoe khoziaistvo. Problemy, perspektivy, sertyfykatsiya / Bailyk S. Y. – K. : VYRA-R, "Alterpres", 2001. – 208 s.
3. Khudolii L. M. Upravlinnia yakistiu yak odyz iz holovnykh vazheliv konkurentozdatnosti hoteliu / L. M. Khudolii, H. B. Munin // Formuvannia rynkovykh vidnosyn v Ukraini : zbirnyk naukovykh prats. – 2002. – 17 s.
4. Lukianova L. H. Unifikovani tekhnolohii hotelnykh posluh : navch. posib. / Lukianova L. H., Doroshenko T. T., Minich I. M. ; za red. V. K. Fedorchenka. – K. : Vyshcha shk., 2001. – 237 s.
5. Munin H. B. Metodychni pidkhody do otsinky rentabelnosti hospodarskoi diialnosti u hotelnomu biznesi / H. B. Munin // Mekhanizm rehuliuвання ekonomiky, ekonomika pryrodokorystuvannia, ekonomika pidpryiemstva ta orhanizatsiia vyrobnytstva. – 2002. – S. 3-4.
6. Munin H. B. Otsinka efektyvnosti vytrat na yakist posluh / H. B. Munin // Innovatsiinyi menedzhment: problemy formuvannia v umovakh perekhidnoi ekonomiky : zbirnyk materialiv vseukrainskoi naukovopraktychnoi konferentsii v MAUP. – K. : MAUP, 2009. – 122 s.
7. Nechaiuk L. I. Hotelno-restoranni biznes: menedzhment : navch. posib. dlia stud. vyshchykh navch. zakl. / Nechaiuk L. I., Telesh N. O. / Tsentri navchalnoi literatury; Kyivskiy natsionalnyi un-t kultury i mystetstv. – K. : Tsentri navchalnoi literatury, 2003. – 346 s
8. <http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0194-18#n13>
9. Statystychnyi shchorichnyk Ukrainy za 2017 rik. – Kyiv : Konsultant, 2004. – S. 520–521.

Рецензія/Peer review : 09.10.2018 Надрукована/Printed : 01.11.2018
Рецензент: д. е. н., проф. Іванов І. І.