

Г. В. Медведєв

ЕКОНОМІЧНА ЕФЕКТИВНІСТЬ УНІФІКАЦІЇ СИСТЕМ ОЦІНЮВАННЯ ГОТЕЛІВ

У статті проаналізовано особливості систем оцінювання підприємств готельних господарств. З'ясовано, що в умовах збільшення кількості та зростання якості готельних послуг стає актуальною проблема систем оцінювання, категоризації та стандартизації підприємств. Досліджено понад 30 різних систем класифікації, що використовуються в міжнародній практиці. На сьогодні існує два варіанти створення систем оцінювання та стандартизації готельних підприємств: на основі сформованих спеціалізованими спілками готельєрів і профільними організаціями та визначених органами державної влади систем вимог. У статті досліджено особливості оцінювання готельних підприємств у різних країнах світу. За приклад було взято країни, що входять у десятку найбільш популярних серед туристів (Австрія, Швейцарія, Велика Британія, Німеччина, Канада, Франція, Сінгапур, США, Швеція, Іспанія).

У дослідженні доведено складність створення єдиної системи оцінювання готелів через різноманітність потреб туристів з різних країн світу. Обґрунтовано необхідність уніфікації систем оцінювання та створення єдиної світової системи категоризації готелів, що дасть можливість туристам з різних країн світу легше розуміти, чого очікувати від інтернаціональних категорій готелю. Саме через складність створення єдиної системи оцінювання готелів слід почати з уніфікації стандартів обслуговування у сфері додаткових послуг. Це дозволить туристам швидше визначити категорії готелів у різних країнах, а також сформує чітке уявлення про те, які характеристики повинна мати єдина світова система оцінювання готельних підприємств.

Ключові слова: готель, класифікація готелів, клас готелю, система оцінювання готелів, категоризація засобів розміщення.

Вступ. Найбільша складова сфери туризму – це готелі, вона завжди була актуальною, а за останні півстоліття значно пришвидшила свій розвиток. Швидкому розвитку сфера туризму завдячує таким чинникам, як: постійно зростаючий рівень життя населення, що дає можливість витратити більше коштів на туризм; рекламний бізнес, який розвивається і стає дедалі ефективнішим; все частіший перехід бізнесу на міжнародний ринок, що значно збільшує кількість подорожей за кордон; транспортна інфраструктура, яка збільшує кількість сполучень і покращує якість пересування (все більше будують автобани, аеропорти, залізничні сполучення та водні шляхи); поява таких регіональних чинників, як, наприклад, шенгенська віза тощо. Спираючись на активний розвиток міжнародного туризму, особливої актуальності набуває проблема стандартизації та категоризації готелів на міжнародному рівні.

Аналіз останніх джерел досліджень і публікацій. Тема класифікації готельних підприємств досліджувалась у роботах багатьох українських і зарубіжних дослідників, зокрема: Дж. Боуена, А. Дуровича [1], Ф. Котлера [2], Дж. Мейкенса, Т. Сокол [3], Л. Фернандеса [4] і т. д.

Однак, враховуючи велику різницю вимог щодо надання послуг сфери гостинності та динаміку її розвитку, подальших досліджень потребують такі питання, як категоризація і упорядкування тенденцій, що намагаються їх об'єднати.

Мета дослідження: визначення та упорядкування специфіки систем оцінювання готелів, доведення потреби створення єдиної міжнародної системи оцінювання з метою надання туристам інформації щодо особливостей категорій у різних країнах.

Наукова новизна полягає в аналізі та порівнянні систем оцінювання, що користуються найбільшою популярністю у світі, та формулювання основної проблематики уніфікації систем оцінювання на світовому, міжнародному рівні зі шляхами, що могли б її вирішити.

Викладення основного матеріалу. Незважаючи на те, що потреба створення єдиної системи класифікації готельних підприємств на сьогодні є достатньо актуальною, такої системи не існує. Наявні понад 30 різних систем оцінювання та класифікацій. Оцінювання засобів розміщення проводиться, як правило, відповідно до стандартизованих категорій у відповідному регіоні або країні та затверджується державною владою або органом управління відповідним сертифікатом.

Міжнародна асоціація готелів і ресторанів (МАГР) збрала дані, які показують, що на сьогоднішній день офіційно затверджена категоризація засобів розміщення наявна лише у

64 державах, з яких в 11 вона тільки почалася розроблятися, а взагалі немає єдиної системи оцінювання в 58 країнах. До таких держав можна віднести навіть такі високорозвинені країни, як США, Японія і Великобританія. Це зумовлено тим, що створення системи оцінювання підприємств розміщення належить до однієї з найскладніших проблем бізнесу гостинності.

Якраз через розрізненість вимог та відсутність єдиної міжнародної системи категоризації готелів на практиці часто відбуваються ситуації, в яких відповідність витрат туристів на проживання в готелі дуже варіюється. Дослідження засвідчують, що ступінь задоволеності туристів готелем напряму залежить саме від повноти задоволеності їх потреб, а не від категорії готелю, в якому вони проживали [4], що, у свою чергу, є наслідком невідповідності однакових категорій готелю у світі. Зазвичай кожна країна створює систему оцінювання закладів розміщення, орієнтовану на свій внутрішній ринок, часто ігноруючи зовнішній.

Отже, є необхідність створити уніфіковану систему категоризації засобів розміщення у світі для взаємної відповідності категорій з метою кращого розуміння туристами всього світу.

Оскільки засоби розміщення діляться на категорії відповідно до якості послуг, що вони надають, течії в системах оцінювання можна розділити на такі:

1. Програми, що залежать від різноманітності сектора засобів розміщення в контексті попиту та пропозиції готельних послуг [2].

2. Наявність декількох систем категоризації та стандартизації послуг розміщення, що визначаються приватними фахівцями-експертами та органами державної влади, які можуть по-різному оцінювати одні й ті ж готелі і відповідно відносити їх до різних категорій. Наприклад, так відбувається з готельною мережею Ritz Carlton hotels, яка може бути чотири- або п'ятизірковою залежно від органу, що оцінював.

3. Можливість обирати самостійно підхід до категоризації якості залежно від обраної системи оцінювання (державні чи приватні).

4. Інтернет як значний чинник створення рейтингу засобів розміщення, адже це хороший спосіб визначити якість послуг, надаваних готелем, через досвід туристів та інших споживачів, що вже скористались ними.

5. Тенденція до створення систем оцінювання готелів, які спираються на вже існуючу, споріднену шкалу («діаманти» – “diamonds” або ж «зірки» – “the stars” на сьогодні є гарним прикладом міжнародних критеріїв оцінювання).

6. Система оцінювання, що використовує за основу Total Quality Management (TQM), щоб з'ясувати рівень задоволеності споживачів готелю. Таким чином готелі оцінюють, як правило, впливові експерти-організації у сфері готельного бізнесу, такі як the Six Sigma Award або Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) – у Сполучених Штатах Америки, European Foundation for Quality Management Award (EFQM) – в Євросоюзі. Оцінку, видану такими організаціями, вважають правдивою.

7. Рейтинг з оцінками готельних підприємств, створений на основі належності засобів розміщення до відповідної мережі. В такому разі до уваги беруть загальні враження споживачів про бренд. Туристи все частіше звертаються за послугами до перевірених відомих брендів. Через це мережі готельних підприємств витрачають велику частку ресурсів саме на формування бренду, який викликає довіру у споживачів. Такого ефекту можна досягти через дотримання однакових стандартів якості надаваних послуг, незважаючи на те, в якому місці чи частині світу розташований готель, щоб можна було гарантувати задоволеність споживачів.

8. Інтернет-ресурси, які створюють свої рейтинги засобів розміщення, оцінюючи їх через статистику відгуків. До прикладів таких рейтингів можна віднести світового лідера з інтернет-бронювання готелів Expedia, який щорічно створює рейтинг найліпших засобів розміщення у світі. Такі дослідження показують, що:

- стрімко зростає кількість туристів, які обирають еко-готелі та підтримують «зелений» туризм;
- лише 35 % туристів обирають готель, спираючись на його категорію;
- збільшується кількість готелів для сімейного відпочинку [11].

Все вищезазначене показує, що сьогодні немає єдиного уніфікованого підходу до оцінювання та класифікації засобів розміщення, що, в свою чергу, значно ускладнює туристам вибір готелю. Ретельний аналіз та його дослідження дає можливість виділити найпопулярніші системи оцінювання готелів.

В європейських країнах зазвичай використовують систему оцінок за «зірками» (в ній п'ять зірок – це ознака найвищої категорії, а одна, – навпаки, найнижчої):

- в Італії та Іспанії використовують систему «розрядів»;
- у Греції – систему «букв»;
- у Великій Британії – систему «корон».

У Сполучених Штатах Америки використовують систему «діамантів», в Індії та державах Азії – «балів», у Китаї – звичні «зірки», а в Австралії і Канаді – «напівзірки».

Світові тенденції до категоризації засобів розміщення можна поділити на дві течії відповідно до того, хто формує стандарти оцінювання:

- держава;
- спілки готельєрів, які є спеціалістами у своїй сфері.

Враховуючи такі підходи до створення стандартів категоризації засобів розміщення, можна виділити такі групи країн:

1. Країни, які не мають ніякої затверженої системи категоризації засобів розміщення:

- Данія;
- Норвегія;
- Швеція;
- Ісландія;
- Гренландія;
- Фінляндія.

2. Країни, які використовують не затвержену державою або іншим місцевим органом влади категоризацію засобів розміщення:

- Великобританія;
- Німеччина;
- Канада;
- США;
- частково Данія.

3. Країни, що затвердили категоризацію засобів розміщення на державному рівні, яка бере за основу думку експертів-організацій:

- Ірландія;
- Італія;
- Нідерланди;
- Греція;
- Франція;
- Іспанія;
- Люксембург.

Проведений аналіз та дослідження категоризації готелів у світі показують, що в переважній більшості країн основним є оцінювання таких критеріїв: цінова політика засобу розміщення, перелік надаваних послуг і технічні характеристики. Проте в деяких країнах все ж таки приділяється увага і якісній оцінці послуг.

Отже, можна виокремити спільні пункти категоризації для всіх підходів:

- якість послуг, що надаються (найважливіший, але разом і з тим найскладніший для оцінювання через його суб'єктивність параметр, через що часто й ігнорується країнами);
- зал рецепції;
- загальна характеристика будівлі;
- кількість додаткових послуг за додаткову платню або вже включені у вартість номеру;
- кваліфікація персоналу;
- кількість та якість номерів;
- послуги харчування.

Однак, незважаючи на те, що можна виокремити спільні пункти в усіх системах оцінювання, слід зазначити, що кожна країна створює критерії оцінювання засобів розміщення самостійно, спираючись на свої культурні, географічні та релігійні особливості. Це значно ускладнює розробку єдиної світової системи оцінювання готелів.

Засоби розміщення можна систематизувати відповідно до класифікації WTO за:

- розташуванням (придорожні, міські, сільські, приміські тощо);

- призначенням (транзитні, для постійного проживання, для ділового призначення);
- функціональним призначенням (туристичні, бізнес-готелі, курортні та інші);
- часом функціонування (сезонні та цілорічні);
- вартістю послуг та асортиментом (вищого класу, середнього класу, економ-класу, дешеві, курортні, мотелі тощо).

За розміром готелі можна поділити на:

- маленькі (менше 100 номерів);
- середнього розміру (близько 100–300 номерів);
- великого розміру (близько 300–1000 номерів);
- величезні (понад 1000 номерів).

Готелі за типами поділяють на:

- котеджний тип: HV-1 (Holiday Village), які розміщуються на першій береговій лінії і за рівнем послуг відносяться до найвищих категорій готелів, і HV-2 (бунгало), що, в свою чергу, мають знаходитися на другій чи третій береговій лінії з послугами, які відповідають середнім категоріям засобів розміщення.

Проведемо аналіз особливостей держав, що знаходяться на перших місцях за рівнем індексу туризму, та розглянемо детальніше специфіку їх класифікацій засобів розміщення:

За основу візьмемо такі країни:

- Швеція;
- Республіка Сінгапур;
- Канада;
- Велика Британія;
- Німеччина;
- Франція;
- США;
- Австрія;
- Іспанія;
- Швейцарія [12].

У Німеччині, Швейцарії та Австрії готелям надають категорії спеціальні туристичні асоціації, які, в свою чергу, спираються на систему «зірковості».

У Швейцарії вперше у світі з'явився приклад формальної, але недержавної системи оцінювання готелів у 1979 р. (Swiss Hotel Association), це підштовхнуло створити такі ж системи оцінювання в Німеччині та Австралії. Право Асоціації оцінювати готелі відповідно до п'ятизіркової шкали оцінювання постановив вищий федеральний суд. Починаючи з 2004 р., вона також продає свої гарантійні товарні знаки, що свідчать про належність до відповідної категорії готелів, засобам розміщення, що не входять до членства Асоціації [5].

У 1996 р. в Німеччині місцевою асоціацією готельєрів-рестораторів (DEHOGA) було розроблено та запроваджено нову систему категоризації засобів розміщення "Deutsche Hotelklassifizierung". Вона не є обов'язковою, але готелі, що хочуть мати відповідну категорію, мають обов'язково її використовувати. Нині ця система має понад 280 критеріїв, за допомогою яких і оцінюють засіб розміщення. Переатестація щодо відповідності своїй категорії закладів має відбуватися кожні три роки. Окремо створено класифікацію для пансіонатів, таверн та гостьових будинків – "GClassification", за якою зірки не надаються.

Схожа з Німеччиною ситуація і в Австрії, але там оцінювання засобів розміщення проводиться Асоціацією готельєрів Австрії (Austrian Professional Hotel Association) і так само не є обов'язковим для готелів, які не претендують мати певний клас. У місцевій класифікації виокремлюють такі категорії засобів розміщення:

- готелі;
- апартаменти;
- готелі типу "Garni" (сніданок та ліжко);
- гостьові будинки "Gasthof";
- готелі;
- пансіони.

В одній гірській її місцевості розташовано понад 20 тисяч готелів. Більша частина засобів розміщення класифікована, та в сільській місцевості трапляються і некатегорійні готелі. Це, як

правило, невеликі будинки, що мають не більше трьох поверхів, які обслуговуються, як правило, фермерською родиною. Готелі вищої категорії (чотири-п'ять зірок) в Австралії, більшою мірою, відрізняються від трьох зірок більш просторими номерами і більшим переліком послуг.

В обох вищезазначених країнах готелі поділяють на класи з відповідною «зірковістю»:

- туристичний клас – одна зірка;
- стандарт – дві зірки;
- комфорт – три зірки;
- перший клас (Німеччина) або Superior (Австрія) – чотири зірки;
- Luxury – п'ять зірок.

У Німеччині кожен з цих класів може отримати приставку “Superior” до категорії, якщо запропонує ширший список послуг, ніж це необхідно у класифікації (Classification of hotel establishment within the EU).

У Великій Британії, Іспанії та Італії раніше класифікували готелі переважно за традиційною місцевою системою «ключі» або «корони». Та, починаючи з 2006 р., було створено National Standards of Quality Assurance (Єдині національні стандарти якості готельних послуг) внаслідок співробітництва держави та двох професійних асоціацій з туризму Wales Tourist Board, VisitBritain і VisitScotland. У них зазначено, що засіб розміщення отримує бали за виконані умови зі списку затверджених стандартів, що, в свою чергу, виражається у відсотках відповідно до загального списку, тобто виконання:

- 85–100 % вимог, встановлених стандартами, – готелю присвоюється категорія п'ять зірок, найвища категорія з найкращим рівнем обслуговування;
- 70–80 % – чотири зірки, перший клас з високим рівнем послуг;
- 55–69 % – три зірки, середній клас з хорошим рівнем обслуговування;
- 47–54 % – дві зірки, туристичний клас, в якому обов'язковою вимогою є наявність засобів харчування;
- 30–46 % – відповідно одна зірка, як правило, дуже економічні готелі, що знаходяться в центрі міста та мають мінімальний набір зручностей [14].

У цій системі оцінювання виділяють такі категорії засобів розміщення:

1. Хостели (Hostels).
2. Готельний тип. Категорія, до якої належать сільські будинки (Country House Hotel, як правило, вони розміщуються за межами міста у тихих і екологічно чистих місцях), міні-готелі (Small Hotel, номерний фонд становить менше 20 номерів), метро-готелі (Metro Hotel) та, звісно ж, самі готелі (засоби розміщення, що пропонують весь пакет послуг розміщення).
3. Гостьові апартаменти. Категорія, що включає: гостьові будинки (Guest House), ресторан з кімнатами (Restaurant with rooms), “Bed and Breakfast” апартаменти, фермерські будиночки (Farmhouse) та корчму або ж шинок (Inn, заклади що пропонують їжу та напої, а також засоби розміщення і, як правило, розміщені вздовж доріг).

В усіх вищезазначених країнах вважається нормальною практика не включати вартість сніданків у тариф готелю.

На відміну від попередніх держав, в Іспанії система оцінювання є обов'язковою, але її критерії змінюються залежно від області та її місцевих законів. За основу взята п'ятизіркова категоризація, та деякі регіони ввели додаткову категорію “superior class”, на випадок, якщо готель значно перевищує стандарти п'ятизіркового.

В цій країні всі засоби розміщення поділяються на дві основні категорії – це пансіони та готелі. В свою чергу, готелі поділяють на ті, що надають послуги розміщення, мотелі (знаходяться біля доріг, додатково до послуг розміщення надають послуги гаражу і забезпечують окремим входом) та апартаменти (окрім послуг розміщення, додатково мають засоби для зберігання, споживання та переробки продуктів харчування).

Виключно в Іспанії також існують такі засоби розміщення, як «парадори», і їх виділяють в окрему категорію. Їх часто створюють у старих фортецях, замках, палацах і обладнують як готелі класу «люкс».

На сьогоднішній день в Італії налічується більше 40 000 готелів, що розміщуються по території всієї країни. Їх класифікація є досить заплутаною, хоча часто над входом у готель і можна побачити звичні «зірки», та офіційно їх у країні немає. Відповідно до встановлених норм в Італії готелі поділяються на три категорії. Третя категорія є аналогом двох зірок, друга – трьох, а перша –

чотирьох. При цьому, характерною рисою засобів розміщення в Італії є невеликі розміри (50–80 номерів). Більшість маленьких готелів не претендують на високу категорію і мають рівень двох зірок, хоча на альпійських курортах трапляються маленькі засоби розміщення, рівень обслуговування яких відповідає найвищим вимогам.

У Канаді та США немає єдиної системи оцінювання. Готелі, як правило, поділяють за:

- рівнем комфорту;
- умовами користування;
- ціною та місцем розташування [9].

Готелі поділяють на п'ять категорій за рівнем комфорту. Зауважимо, що визначається цей статус на практиці після позитивного рішення двох організацій, які вважаються впливовими в готельному бізнесі – American Automobile Association (AAA) і Mobile Travel Guide. Вони класифікують готелі відповідно до зіркової або діамантової системи класифікації (AAA Diamonds – for Easy, Reliable Hotel Selection).

В США готелі за ціною поділяються на:

- фешенебельні (вартість номера – близько 125–425 доларів);
- першокласні (близько 95–195 доларів);
- апартаменти (близько 65–125 доларів);
- середні (близько 55–95 доларів);
- економ (близько 35–95 доларів);
- бюджетні (до 35 доларів).

Залежно від місця розташування готелі поділяють на:

- автострадні – це ті, що розташовуються поряд з дорогами;
- аеровокзальні – поряд з аеропортами або в них;
- казино – в центрах ігрового бізнесу;
- курортні – в курортних зонах;
- центральні – у центрі міста.

Готелі також поділяють за особливостями використання на:

- кондомініум;
- таймшер;
- для тривалого проживання;
- для конференцій тощо.

На Карибських островах, у США та Мексиці умовно виділяють такі основні класи засобів розміщення:

- «перший» клас, який, у свою чергу, поділяється на: Superior First Class (3-4 діаманти або зірки), First Class (3 діаманти або зірки), Limited-Service First Class (2-3 діаманти або зірки), Moderate First Class (1-2 діаманти або зірки);
- «Deluxe» клас: Superior Deluxe Class (5 діамантів або зірок), Deluxe Class (4 діаманти або зірки), Moderate Deluxe Class (3-4 діаманти або зірки);
- «туристичний» клас: Superior Tourist Class (2-3 діаманти або зірки), Tourist Class (2 діаманти або зірки), Moderate Tourist Class (1-2 діаманти або зірки) [8].

У Франції є чинною, як вважається, найстаріша в Європі система категоризації закладів розміщення. Започаткувалася вона офіційно у 1942 р. і контролюється державними органами (DGCCRF – General Directorate for Competition Policy, Consumer Affairs and Fraud Control), а впроваджується місцевим управлінням. До основних критеріїв оцінювання такої системи відносять:

- лобі;
- площа номеру;
- туалети і ванні кімнати;
- розмовні навички персоналу іноземними мовами [13].

Згідно з нею виділяють такі основні типи засобів розміщення:

- туристичні резиденції – це ті, що мають понад 100 ліжко-місць і, в свою чергу, поділяються на категорії, де найвища – це «4+L» (De Luxe/Palace), а найнижча – «без зірок»;
- туристичні готелі – це ті, що мають мінімум 5 місць;
- хостели.

Ця система класифікації налічувала шість ступенів, тому часто заплутувала туристів з інших країн. Через це в 2009 р. ця система оцінювання була допрацьована і перетворилася зі звичної для Франції класичної на більш звичну для іноземців – п'ятизіркову.

У Швеції в 2003 р. розпочали офіційний поділ засобів розміщення на категорії. За приклад бралась Данія, тобто категоризація не є обов'язковою для засобів розміщення та забезпечується Swedish Hotel and Restaurant Association (Шведська асоціація готельєрів та рестораторів). Швеція бере участь у створенні спільного проекту з уніфікації та стандартизації засобів розміщення в ЄС.

В Азії (Сінгапур, Туреччина, Тайланд, Індія, Японія, Китай, ОАЕ) використовується найпопулярніша система у світі – зіркова. Проте в Китаї, окрім неї, використовується ще й своя традиційна шкала, відповідно до якої найбільш примітивними засобами розміщення є «гостьові двори» або хостели, що за умовами наближені до студентських гуртожитків. Наступними за рівнем комфорту йдуть «будинки для гостей», що є аналогами дво- і тризіркового рівня. А найпрестижнішими засобами розміщення вважаються «винні будинки», які відповідають вимогам чотири- та п'ятизіркових категорій. При цьому, їхні стандарти не поступаються європейським.

Як країна з високим економічним розвитком, Республіка Сінгапур є дуже привабливою для закордонних капіталовкладень, внаслідок чого активно розвиваються діловий туризм та заклади розміщення (особливо з високим рівнем надання послуг) [10].

Отже, здійснений аналіз практики систем оцінювання у світі засвідчив значну відмінність у підходах. Особливо це видно на прикладі таких представників індустрії, як The Burj Al Arab hotel у Дубаї і The Seven Stars Galleria у Мілані, маркетологи яких презентують їх як готелі шести- чи семизіркового рівня, хоч офіційно таких категорій і не існує.

У Греції користується популярністю «буквена» система оцінювання, але на готелях нерідко можна побачити і «зірки». Усі готелі там поділяють на чотири категорії: «D», «C», «B», «A». Готелі класу «A» відповідають чотиризірковим готелям, «B» – тризірковим, «C» – двозірковим і «D» – однозірковим. Готелям найвищого класу зазвичай присвоюється категорія «люкс». Однак, незважаючи на наявність державно-врегульованої класифікації, засоби розміщення однієї категорії можуть суттєво відрізнятися.

Окремо можна розглянути Україну. В ній до готельних підприємств відносять заклади, що мають не менше семи номерів, мають єдине керівництво, надають готельні послуги та не входять до категорії спеціалізованих закладів. Їх налічується понад 4500 тисяч, які в сукупності надають близько 620 тисяч місць. Це неймовірно мало для туристичних країн Європи. Окрім того, без наявності свідоцтва про встановлення відповідної категорії в Україні забороняється надавати послуги з розміщення.

За основу класифікації готелів в Україні взято найпопулярнішу в світі «зіркову» систему оцінювання. Тобто певна кількість зірок передбачає відповідний рівень комфорту. Чим більше зірок, тим вищий рівень комфорту. Також при оцінюванні готельних підприємств більше уваги приділяється саме кількісним показникам і, як результат, майже не приділяється якісним.

Відповідність до категорії закладів розміщення визначає центральний орган виконавчої влади. Таким чином, Україну можна віднести до категорії країн, що мають державне регулювання закладів розміщення. Існує дві схеми сертифікації. Перша – атестація готелю з перевіркою на відповідність до затверджених стандартів, в результаті чого готелю присвоюється відповідна категорія (кількість зірок) і видається сертифікат відповідності. Такий сертифікат має термін дії не більше двох років. Друга ж схема дещо складніша, через перевірку систем якості послуг, що надаються в готелі. Такий сертифікат вже матиме термін дії не більше трьох років. У випадку, якщо засіб розміщення не відповідає навіть вимогам найнижчої категорії, але відповідає вимогам безпеки, то йому видається сертифікат на один рік.

Наведемо зведену таблицю категорій різних систем оцінювання, яка була створена на підставі проведеного дослідження (таблиця 1).

Таблиця 1 – Уніфікування систем категоризації закладів розміщення

Зіркова	1 зірка	2 зірки	3 зірки	4 зірки	5 зірок
Діаманти	1 діамант	2 діаманти	3 діаманти	4 діаманти	5 діамантів
Корони	1 корона	1 корона	2 корони	3 корони	3 корони
Категорії	-	третья категория	друга категория	перша категория	перша категория
Буквена	D	C	B	A	A

Висновки. Аналіз наявних способів класифікації готельних підприємств на міжнародному ринку показав тенденцію до узагальнення підходів та намагання створити єдині системи оцінювання, для того щоб полегшити вибір готелю для туристів з різних куточків світу. Проте ці системи переважно враховують потреби держав, поєднаних соціально-культурно та територіально, при цьому ігноруючи інші країни.

Якість обслуговування – найвагоміший чинник визначення категорії закладів розміщення. Проте проаналізовані дані свідчать, що цей показник у різних країнах світу може дуже відрізнятися з огляду на його суб'єктивність. На сприйняття якості послуг закладів розміщення також впливає культурний чинник, що ускладнює уніфікацію стандартів. Культурний досвід і ментальність туристів визначають пріоритетність показників якості надаваних послуг. Це необхідно враховувати при створенні єдиної світової категоризації закладів розміщення. Саме тому варто почати з ретельного узагальнення вже існуючих систем. Завдяки цьому можна виявити загальні показники якості, наявні в різних системах оцінювання, та взяти їх за основу, а відмінні риси використати як підкатегорії.

Ймовірно, доведеться збільшити кількість щаблів вже звичної всім «п'ятизіркової» категоризації за допомогою введення «півзірок» через величезні відмінності показників у різних країнах (до прикладу, готельним підприємствам Уганди знадобиться чимало часу, для того щоб досягнути рівня аналогічних підприємств у Франції, а п'ятизірковий готель у Токіо через брак вільного простору ледве зрівняється з аналогічною категорією готелів у Дубаї тощо). Також варто приділяти увагу рівню мірою як кількісному, так і якісному оцінюванню закладів розміщення. Розробка та впровадження єдиної системи оцінювання з зазначеними вище характеристиками задовольнить потреби споживачів усього світу.

Список використаної літератури

1. Дурович А. П. Концептуальные подходы к формированию моделей качества гостиничных услуг. *Беларусь в современном мире = Беларусь у сучасным свеце: материалы XIII Междунар. конф.* Минск: Изд. центр БГУ, 2014. С. 281–281. URL: <http://elib.bsu.by/handle/123456789/107872>
2. Kotler P. (ed.). *Marketing for hospitality and tourism.* Boston, 2010. 683 p.
3. Сокол Т. Г. Державне регулювання туристичного ринку як важливий фактор стимулювання розвитку сфери туризму. *Україна в сучасному світі: виклики і можливості: зб. тез Міжнар. наук. конф. викладачів, аспірантів і студентів.* Київ: Акад. праці, соц. відносин і туризму, 2016. С. 102–104.
4. Lopez Fernandez M. C., Serrano Bedia A. M. Is the hotel classification system a good indicator for quality? *Tourism Management.* Spain, 2004. Vol. 25. № 6. P. 771–775.
5. Switzerland: Use of stars to classify hotels: public domain or trademark protected? URL: <http://condat.blogspot.com/2019/04/switzerland-use-of-stars-to-classify.html>
6. AAA Diamonds — for easy, reliable hotel selection. URL: <http://ww2.aaa.com/aaa/common/tourbook/diamonds/whatisthis.html>
7. Classification of hotel establishment within the EU. URL: http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/hotel_establishment_classification_EU_en.pdf
8. Classification of hotels the USA. URL: <http://ivsoi.org/archives/465>
9. Guidelines for hotel classification in USA & UK. URL: <http://mystikalindia.com/2018/04/guidelines-for-hotel-classificationin-usa-uk/>
10. Singapore hotels by ratings. URL: http://www.streetdirectory.com/hotels/singapore/hotel_listing/ratings/
11. The most unique hotels in the world. URL: <http://www.quora.com/Hotels/What-are-the-most-unique-hotels-in-the-world>
12. The travel & tourism competitiveness. URL: <http://reports.weforum.org/travel-and-tourism-competitivenessreport-2013/#section=chapter-1-1>
13. Understanding the new French hotel rating system. URL: <http://europeupclose.com/article/french-hotel-rating-system/>
14. VisitEngland. Hotel accommodation: quality standards. URL: <http://www.visitengland.com/en/stay/quality-ratings/>

References

1. Durovich, A. P. (2014). Conceptual approaches to the formation of models of quality of hotel services. *Belarus v sovremennom mire: proc. of the XIII int. conf.* Minsk: Izd. tsentr BGU, pp.281–281. Available at: <http://elib.bsu.by/handle/123456789/107872>
2. Kotler, P. (ed.) (2010). *Marketing for hospitality and tourism.* Boston, 683 p.
3. Sokol, T. H. (2016). State regulation of the tourism market as an important factor in stimulating the development of tourism. *Україна в сучасному світі: виклики і можливості: coll. of theses of int. sci. conf. for teachers, graduate students and students.* Kyiv: Acad. pratsi, sots. vidnosyn i turizmu, pp. 102–104 [in Ukrainian].

4. Lopez Fernandez, M. C. & Serrano Bedia, A. M. (2004). Is the hotel classification system a good indicator for quality? *Tourism Management*. Spain, vol. 25, no. 6, pp. 771–775.
5. Switzerland: Use of stars to classify hotels: public domain or trademark protected? Available at: <http://condat.blogspot.com/2019/04/switzerland-use-of-stars-to-classify.html>
6. AAA Diamonds – for easy, reliable hotel selection. Available at: <http://ww2.aaa.com/aaa/common/tourbook/diamonds/whatisthis.html>
7. Classification of hotel establishment within the EU. Available at: http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/hotel_establishment_classification_EU_en.pdf
8. Classification of hotels the USA. Available at: <http://ivsoi.org/archives/465>
9. Guidelines for hotel classification in USA & UK. Available at: <http://mystikalindia.com/2018/04/guidelines-for-hotel-classificationin-usa-uk/>
10. Singapore hotels by ratings. Available at: http://www.streetdirectory.com/hotels/singapore/hotel_listing/ratings/
11. The most unique hotels in the world. Available at: <http://www.quora.com/Hotels/What-are-the-most-unique-hotels-in-the-world>
12. The travel & tourism competitiveness. Available at: <http://reports.weforum.org/travel-and-tourism-competitivenessreport-2013/#section=chapter-1-1>
13. Understanding the new French hotel rating system. Available at: <http://europeupclose.com/article/french-hotel-rating-system/>
14. VisitEngland. Hotel accommodation: quality standards. Available at: <http://www.visitengland.com/en/stay/quality-ratings/>

H. V. Medviediev

ECONOMIC EFFICIENCY OF UNIFICATION OF HOTEL EVALUATION SYSTEMS

The article analyzes the features of evaluation systems of hotel enterprises. It has been found that in the conditions of increase in quantity and quality of hotel services the problem of systems of estimation, categorization and standardization of the enterprises becomes actual. More than 30 different classification systems used in international practice have been studied. Trends in the development of hotel evaluation systems around the world are also studied. Today there are two options for creating systems for evaluation and standardization of hotel enterprises: on the basis of requirements formed by specialized unions of hoteliers and specialized organizations and defined by public authorities. The article examines the peculiarities of the evaluation of hotel enterprises in different countries of the world. The countries that are among the ten most popular among tourists (Austria, Switzerland, Great Britain, Germany, Canada, France, Singapore, USA, Sweden, Spain) have been taken as an example.

Based on the conducted researches, the study proves the difficulty of creating a single system of hotel evaluation due to the diversity of needs of tourists from around the world. The necessity of unification of evaluation systems and creation of a single world system of hotel categorization is substantiated, which will allow tourists from different countries of the world to understand more easily what to expect from international hotel categories. Due to the complexity of creating a single hotel evaluation system, it is necessary to start with the unification of service standards in the field of additional services. This will allow tourists to quickly determine the categories of hotels in different countries, as well as form a clear idea of what characteristics should have a single global system of evaluation of hotel enterprises. Through the analysis of the systems of already existing evaluation systems, it becomes clear what qualities a single international system of categorization of hotel enterprises should have.

Keywords: hotel, hotel classification, hotel class, hotel evaluation system, categorization of accommodation facilities.

Стаття надійшла до редакції 27.05.2020

DOI 10.24025/2306-4420.0.57.2020.206369

Медведєв Г. В., аспірант, Черкаський державний технологічний університет

e-mail: gmedviediev@gmail.com

ORCID 0000-0002-4658-0843

Medviediev H. V., postgraduate student, Cherkasy State Technological University