

УДК 614.84:338.488.2

Лепетченко А.С.¹

Журавльова С.М.²

¹ студ. гр. МТЕз–419м НУ «Запорізька політехніка»,

² канд. екон. наук, доц. НУ «Запорізька політехніка»

КЛАСИФІКАЦІЯ ГОТЕЛІВ ЗА ЗІРКАМИ

Класифікація готелів за кількістю зірок – система, що діє в країнах Європи, а також в ряді держав Азії. У класифікації готелів в різних країнах використовують різні системи, яких сьогодні понад тридцять. Введенню єдиної класифікації перешкоджає низка чинників, пов'язаних з культурно-історичним розвитком держав, що здійснюють туристичну діяльність, їхніми національними відмінностями, особливостями в критеріях оцінювання якості обслуговування та ін.

Готельний комфорт виступає як головний критерій: класифікації підприємств гостинності. Він охоплює широке коло чинників – від розміру номера, його санітарно-гігієнічної оснащеності, якості ліжка, звукоізоляції до асортименту послуг і рівня обслуговування.

На етапі проектування та будівництва споруди готелю найбільш важливі «статичні» показники комфорту, а саме: архітектурно-планувальні характеристики будівлі; функціональний склад і площі приміщень, їхнє технічне оснащення; процентне співвідношення номерів із повним (ванна чи душ, умивальник, унітаз) і неповним (умивальник, унітаз) санітарним вузлом; наявність таких приміщень, як, наприклад, критий басейн, сауна тощо. «Статичні» показники дуже важко вдосконалюються і без їхньої зміни неможливо кардинально змінити рівень комфорту.

На етапі експлуатації готелю вступають у дію «динамічні» показники комфорту: умеблювання та облаштування номерів, асортимент і якість послуг, кваліфікація. Вони значно легше піддаються вдосконаленню. Підвищити категорію готелю за рахунок «динамічних» показників можна лише в тому разі, якщо це дозволяють зробити «статичні» показники.

Зарахування готелю до певної категорії здійснюється з одночасним врахуванням як «статичних», так і «динамічних» показників комфорту.

Найбільш адекватною зірковій системі є класифікація, запропонована асоціацією британських тур агентств – «British Travel Authority» (BTA): бюджетні готелі (*) – мають мінімум зручностей; готелі туристичного класу (* *) – мають ресторан і бар; готелі середнього класу (***) – передбачають досить високий рівень обслуговування; готелі першого класу (****) – забезпечують дуже високу якість проживання і відмінний рівень

обслуговування; готелі вищої категорії (*****) – передбачають рівень обслуговування й проживання екстракласу.

Ця класифікація досить умовна, і, незважаючи на ряд загальних вимог, в кожній країні є свої особливості: готель, який за своїм станом і обслуговування в одній країні може розраховувати хіба що на дві зірки, в іншій може бути удостоєна відразу чотирьох. У кожній країні є свої особливості у зірковій класифікації:

- кількість зірок готелю закріплюється за ним з моменту його відкриття і забирають зірки рідко, тому в готелях «похилого віку», в яких давно не робився ремонт, дійсність може не виправдати очікувань;

- позбавити готель зірки можуть в ході перевірки уповноваженими органами. Проводяться такі перевірки нечасто, але власники готелів їх дещо побоюються.

- податкова система Іспанії влаштована таким чином, що чим більше кількість зірок у готелю, тим вищий податок, який сплачує його господар, тому нерідкі випадки заниження категорії готелю;

- в Єгипті отримати зайву зірку – не проблема, і деякі господарі цим зловживають. Тому кількість зірок на єгипетських готелях – явище досить відносне;

- у Туреччині в 3-зіркових готелях сервіс кращий, ніж у 4-зіркових деяких інших країн;

- у Німеччині готелі самостійно привласнюють собі зірки. Але регулярні перевірки готельної гільдії змушують власників більш тверезо оцінювати свої готелі.

Важливо пам'ятати, що все вищевикладене – всього лише рекомендації, а конкретні параметри номерів і набір додаткових послуг можна дізнатися на сайтах готелів або по телефону. Тому не треба поспішати робити вибір на підставі однієї лише кількості зірок.

Отже, вирушаючи в подорож, обов'язково потрібно орієнтуватися в рівні сервісу, який буде запропонований. Зрозуміло, що рівень зручностей залежить не тільки від «зірковості» готелю. І ціна, не є гарантією того, що той чи інший сервіс буде надано на вищому рівні. При виборі потрібно відштовхуватися від тих критеріїв, які важливі для конкретної людини – наприклад, розташування в старій частині міста, доступність громадського транспорту або наявність поруч ресторанів. Готель, який відповідає вимогам мандрівника, – найкраща гарантія гарного відпочинку або вдалого відрадженьня.