

УДК 640.41:338.488.2

Ільків А.А.¹, Ленерт С.О.²

¹ студ. гр. ГФ-114м, НУ «Запорізька політехніка», м. Запоріжжя

² доктор техн. наук, доцент, НУ «Запорізька політехніка», м. Запоріжжя

МАЛІ ГОТЕЛІ У СФЕРІ ПОСЛУГ: ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ

Обслуговування туристів здійснюється великою кількістю різноманітних засобів розміщення, які, за визначенням Всесвітньої туристичної організації (UNWTO), являють собою «будь-які об'єкти, що регулярно або епізодично надають туристам місця для нічлігу» та поділяються на дві великі групи: індивідуальні й колективні (до складу яких входять готелі й аналогічні їм заклади, спеціалізовані й інші колективні засоби розміщення) [1].

Наприклад, UNWTO свого часу був розроблений документ із детальними вказівками щодо категоризації готелів від 2 до 5 «зірок». Проте він носив рекомендаційний характер, тому багато власників чи орендарів готелів вирішили не змінювати чинні для конкретної країни правила встановлення категорій та визначення типів засобів розміщення.

Малі готелі набули значного поширення як за кордоном, так і на території України та зайняли свою нішу на готельному ринку. Але той факт, що у світовому готельному бізнесі дотепер немає єдиного тлумачення термінів

«малий готель», «готельне підприємство малої місткості» та визначення їх окремих типів, призводить до плутанини.

В Україні поняття «малий готель» може органічно узгоджуватися з терміном «мале підприємство», незважаючи на те, що основу цих дефініцій формують різні критерії: для «малої готелю» – це ємність номерного фонду, а для «малого готельного підприємства» – загальний обсяг надаваних послуг і середньооблікова чисельність працюючих [2].

Слід підкреслити, що в Україні жоден з нормативно-правових актів чинного на державному рівні законодавства не трактує готелі в залежності від їх місткості, що обмежує процес розвитку даного виду бізнесу. Перш за все, слід відзначити відсутність у статистичних відомостях, зібраних за допомогою форми № 1-готель «Звіт про роботу готелю», даних по тих готелях, діяльність у яких здійснюється на правах власності або за договором оренди фізичною особою-підприємцем. Таким чином, в Україні за формою № 1-готель звітують тільки готельні підприємства, а для тих, хто здійснює діяльність з розміщення туристів без створення юридичної особи, передбачена звітність за формою № 1-послуги, що значно ускладнює дослідження місткості готельної бази, у тому числі сегмента готелів малої місткості.

Крім того, в національних стандартах України досі немає чітких вимог для класифікації засобів розміщення залежно від кількості номерів, що також перешкоджає розвитку малого готельного бізнесу. Так, наприклад, у малих готелях не завжди є можливість дотримуватися певних параметрів, встановлених архітектурно-будівельними правилами до квадратурі номерів, санвузлів, коридорів, рецепції і приміщень загального призначення, так як дані норми розраховані на середні і великі готельні підприємства.

Головною специфічною рисою малих готелів, їхньою кардинальною відмінністю від великих засобів розміщення, є персоніфікація обслуговування. Саме невелика кількість номерів дозволяє приділяти увагу кожному клієнтові індивідуально [1].

В готелях бізнес-класу персонал повинен відповідати кількості номерів у

готелі. А в готелях більш значного рівня кількість персоналу повинно перевершувати число номерів. Але в даний час в нашій країні великий дефіцит кваліфікованих кадрів. Це трапляється тому, що нерідко працівник малого готелю виконує роботу декількох кадрів. Він зобов'язаний знати роботу адміністратора, покоївки, а також володіти іноземною мовою. Зокрема, адміністратору трапляється часто поєднувати в собі і роль друга, який може підказати куди сходити, що придбати, що оглянути і, зрештою, як дістатися до потрібного місця.

Існує ще одна серйозна проблема малих готелів. Вона полягає в великих нестійких витратах, які йдуть на утримання незначного номерного фонду. Постояльці в них змінюються часто, і так само часто потрібно міняти білизну, робити генеральне прибирання номера. Цю проблему можна вирішити, об'єднавши кілька готелів в мережі або асоціації, що спонукало би до спільних витрат. Можна отримати знижку і на виготовлення рекламної продукції і заощадити на колективному навчанні та підвищенні кваліфікації персоналу.

Перевага малих готелів полягає в надаваній клієнту можливості вибору. Постоялець може підібрати собі готель не тільки виходячи з вартості номера, набору послуг і місця розташування, а й з урахуванням естетичних уподобань. Але, головне, у кожному готелі такого класу номери оформлені в індивідуальному стилі [3].

Перевагами подібних готелів перед великими мережами слід назвати, по-перше, неповторну домашню атмосферу, яку неможливо створити в великому готелі. По-друге, відсутність надбавок за бренд і співвідношення ціни і якості близьке до оптимального. А втретє, індивідуальний підхід до кожного клієнта та консультативна допомога власників готелю, як правило, місцевих жителів, клієнтами.

Але основною перевагою малих готелів є їх гнучкість, можливість обслуговувати різні категорії клієнтів.

Список використаних джерел:

1. Самодай В. П. Технологія готельної справи : навч. посіб. Суми : Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2012. 308 с.
2. Журавльова С. М., Пушкарьова Д. О. Розвиток малих готелів в Україні, як спосіб організації бізнесу. *Проблеми розвитку економіки підприємства: погляд молоді*. Харків: ХНАДУ. 2021. 399 с. С. 152–153.
3. Ісаченко Д. А. Малі підприємства в трансформаційній економіці регіону : монографія. Одеса : ІПРЕЕД НАН України, 2009. 406 с.