

РОЗДІЛ 2. КЛАСИФІКАЦІЯ ЗАСОБІВ РОЗМІЩЕННЯ

Ключові поняття і терміни: засіб розміщення, підприємство розміщення, готельне підприємство, готель, туристичний комплекс; основні та додаткові засоби розміщення; класифікація засобів розміщення за місцем розташування, за сезонністю дії, за терміном проживання, за місткістю, за кількістю поверхів, за рівнем цін, за національною ознакою, за функціональним призначенням, за рівнем комфорту; готелі ділового призначення (бізнес-готелі, *Commercial Hotels*), конференц-готелі (*Conference Hotels, Convention Hotels*), *Bed and Breakfast*, апарт-готелі (*Residential Hotels*), готелі для екскурсійного туризму, хостелі, курортні готелі (*Resort Hotels*), туристичні містечка (селища), молодіжні табори та бази відпочинку, квартири для відпускників, агроготелі, будинки відпочинку, санаторії, пансіонати, пансіони, кондомініуми/таймшери (кондготелі), туристські бази, туристські притулки, гірські будиночки, хижі, шале, транзитні готелі, спеціалізовані готелі (гральні готелі/казино-готелі, спортивні готелі, готелі для осіб з фізичними вадами), мотелі, кемпінги, караванінги, ротелі, ботелі, флотелі, плаваючі будинки, карабаржі, плавдачі, ботокемпінги та флотокемпінги, марины, флайтелі, повітряні кемпінги, лотелі, поїзди-готелі; комфорт, критерії комфорту, статистичні та динамічні показники комфорту, офіційні та добровільні класифікації, європейський (кількісний) та бальний (якісний) типи класифікації; сертифікація готельних послуг.

2.1. ВИДИ КЛАСИФІКАЦІЙ ЗАСОБІВ РОЗМІЩЕННЯ. КЛАСИФІКАЦІЯ ЗАСОБІВ РОЗМІЩЕННЯ ЗА ФУНКЦІОНАЛЬНИМ ПРИЗНАЧЕННЯМ

У статистиці туризму **засобом розміщення** прийнято вважати будь-який об'єкт, що регулярно або інколи надає туристам приміщення для ночівлі – на платній основі чи безплатно. Таким чином, термін **засоби розміщення** дещо ширший за змістом, ніж термін **підприємства розміщення**. Підприємство є самостійним суб'єктом виробництва, що здійснює господарську діяльність і реалізує свій продукт (у цьому випадку – послуги розміщення) за гроші. Але в практиці туризму ці терміни часто використовуються як ідентичні нарівні з терміном **готельне підприємство** або **готель**.

Підприємство розміщення або готельне підприємство (готель) розглядається як господарсько-виробнича одиниця у системі туристичного господарства, що виконує окрему функцію у виробництві та реалізації туристичного продукту – функцію засобу розміщення. Воно також може виходити на туристичний ринок з пропозицією власного продукту – розміщення, харчування та низки додаткових послуг, що задовольняють окремі потреби туриста під час подорожі. Підприємством комплексного обслуговування туристів є туристичний комплекс.

Готель – це підприємство, що пропонує за плату проживання у відповідним чином обладнаному приміщенні та комплекс додаткових послуг, асортимент і якість яких залежать від призначення та класу цього підприємства.

Туристичний комплекс – це заклад, призначений для прийому та обслуговування туристів, що складається з кількох функціональних підрозділів, які розміщуються в одному або кількох будинках (зонах), об'єднаних на основі єдиного композиційно-функціонального вирішення, з централізованою системою управління.

Всі існуючі засоби розміщення поділяють на **основні** та **додаткові**. До **основних** відносять готелі та мотелі (у вітчизняній практиці – також пансіонати); до **додаткових** – кемпінги і караванінги, туристичні селища (містечка), бази і табори, молодіжні гуртожитки, вілли і бунгало, гірські будиночки типу шале і притулків, приватні квартири, особняки і ферми, мобільні засоби розміщення та ін. Співвідношення між основними та додатковими засобами розміщення не є однаковим у різних країнах світу. Так, у країнах активного туризму частка додаткових засобів розміщення, як правило, переважає у загальній структурі готельного господарства. Створення додаткових засобів розміщення краще відповідає потребам туристичного ринку, темпам розвитку туризму та окремих його видів. Їх будівництво здійснюється швидше, коштує дешевше, ніж будівництво готелів, і, відповідно, швидше окупається. Але вони, як правило, мають менш розвинену матеріальну базу та обмежений комплекс послуг. Тому в загальному обсязі доходів від підприємств розміщення питома вага основних завжди переважає.

Велике значення для практики роботи підприємств розміщення має їх класифікація – розподіл за окремими типами та категоріями на підставі певних загальних ознак-критеріїв. Класифікація підприємств розміщення дозволяє вирішувати проблеми розвитку їх матеріальної бази, відповідності її туристичному попиту, територіальної організації готельного будівництва, організації обслуговування та ціноутворення на готельні послуги.

У статистиці туризму, запропонованій ВТО, рекомендовано всі засоби розміщення класифікувати у дві великі групи: колективні та індивідуальні (табл. 4).

Таблиця 4

Класифікація засобів розміщення за ВТО

Критерії	Розряди	Групи
1. Колективні засоби розміщення туристів	1.1. Готелі та аналогічні засоби розміщення туристів	1.1.1. Готелі 1.1.2. Аналогічні заклади
	1.2. Спеціалізовані заклади	1.2.1. Оздоровчі заклади 1.2.2. Табори праці і відпочинку 1.2.3. Громадські засоби транспорту 1.2.4. Конгрес-центри

	1.3. Інші колективні заклади	1.3.1 Житло, призначене для відпочинку 1.3.2 Площадки для кемпінгу 1.3.3. Інші колективні заклади
2. Індивідуальні засоби розміщення туристів	2.1. Індивідуальні засоби розміщення	2.1.1. Власне житло, що не є основним 2.1.2. Орендовані кімнати в сімейних будинках 2.1.3. Житло, що орендується у приватних осіб або агентств 2.1.4. Розміщення, що надається безплатно рідними або знайомими 2.1.5. Інше розміщення на індивідуальній основі

Колективні засоби розміщення підпорядковуються єдиному керівництву, їх управління здійснюється на комерційній основі; кількість місць повинна перевищувати певний мінімум (як правило – 10 номерів). Вони призначаються для проживання великих груп людей.

Готелі та аналогічні заклади мають спеціально обладнані кімнати для проживання – номери, надають послуги з обслуговування в номері, включаючи щоденне прибирання. Готелі можуть надавати широкий асортимент послуг, у той час як послуги аналогічних закладів можуть бути обмежені обслуговуванням номеру. До групи готелів ВТО включає готелі, готелі квартирного типу, мотелі, придорожні та пляжні готелі, клуби з проживанням; до аналогічних закладів – пансіони та мебльовані кімнати, туристичні гуртожитки тощо.

До розряду спеціалізованих закладів розміщення ВТО відносить такі, для яких функція розміщення не є основною, а супроводжує іншу спеціалізовану функцію – відпочинок, оздоровлення, проведення конгресів тощо. Вони можуть не мати номерів, а одиниці типу житла, площадок для кемпінгу, колективних спален тощо. Сюди включені оздоровчі заклади (курорти, санаторії, оздоровчі ферми), конгрес-центри, табори відпочинку, притулки, громадські засоби транспорту (поїзди, суда). До інших колективних засобів розміщення входять комплекси будиночків або бунгало, площадки для кемпінгу, шкільні та робочі гуртожитки тощо.

Індивідуальні засоби розміщення включають об'єкти, що надаються в оренду платно або безплатно, мають обмежену кількість місць. Це квартири, вілли, маєтки, котеджі, а також житло, що орендується почергово (time-sharing). Кожна одиниця розміщення – кімната, житло – є незалежною та

може бути зайнята на певний термін туристами або самими власниками, які використовують її як друге житло або дачу.

Класифікація була запропонована ВТО для уніфікації статистичних відомостей про стан готельного господарства світу з рекомендацією адаптувати її до існуючої в кожній окремій країні структури ринку розміщення. В Україні на основі рекомендації ВТО створено базовий стандарт “ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги.” (Див. додаток 2).

Але в кожній окремій країні класифікація засобів розміщення може спиратись на різні критерії.

Як критерій класифікації підприємств розміщення використовуються етажність і місткість самої будівлі, місце розташування підприємства, сезонність дії, термін проживання та умови користування, тип клієнтури та вид транспортних засобів, що нею використовуються, рівень сервісу та ціни, національні особливості. Єдиної системи класифікації підприємств розміщення за типами у світі немає. В основу національних та відомчих класифікацій може бути покладений будь-який з названих критеріїв або навіть декілька.

За **місцем розташування** виділяють міські готелі та готелі, розташовані у сільській місцевості. Окремо можуть бути виділені готелі, розташовані у курортній місцевості: на морському узбережжі чи в горах. У готельній класифікації Німеччини за принципом місця розташування виділяють міські готелі типу “Fremdenkeime” з рестораном і “Garni” – без ресторану та готелі у сільській місцевості – “Jasthofe”. Місце розташування готелю впливає на особливості його будівельного стандарту, місткість та комфортність.

За **сезонністю дії** готелі поділяють на підприємства цілорічного функціонування та сезонні готелі (літні, зимові або такі, що працюють два сезони на рік). Сезонність дуже відчутно впливає на роботу готелів. Для сезонних готелів – це проблеми підбору та навчання кадрів, збереження будинку й устаткування у міжсезонний період, що значно легше робити у постійно діючому готелі. У роботі готелів цілорічного функціонування фактор сезонності теж має місце. Він особливо відчутний у роботі туристських і курортних готелів і вимагає гнучкості в організації роботи, ціновій політиці, сезонної переорієнтації послуг (наприклад, на конгресні, лікувальні послуги тощо).

За **терміном проживання** вирізняють готелі для довгострокового проживання (апартготелі) та для короткострокового проживання.

Класифікація готелів за **місткістю** (кількість місць для розміщення гостей) має різні критерії у різних країнах. Особливо помітна різниця у підході до європейських готелів і готелів у США. У Західній Європі малими готелями вважаються готелі до 100 місць, до 200 місць – середніми, більше 200 – великими. У Східній Європі малими готелями вважаються готелі до 120-150 місць, до 500 місць – середніми, більше 500 – великими. Приблизно така ж градація прийнята і в Україні: 100-150 місць (до 100 номерів) – малі,

400-500 (до 300 номерів) – середньої місткості, більше 500 – великі.* У США малі готелі – ті, що мають до 100 номерів (приблизно 150 місць), середні – до 500 (750-800 місць), великі – більше 500 номерів. Є супервеликі готелі як, наприклад, готель “Луксор” у Лас-Вегасі (США), що має вигляд єгипетської піраміди, де кількість номерів становить 2500.

Готелі більшої місткості є й більш економічними для будівництва та експлуатації, оскільки скорочується частка робочих приміщень, зменшується питома вага будівельних витрат, витрат на обслуговування, кількість персоналу в розрахунку на одне готельне місце. У той же час збільшувати місткість готелів доцільно у певних межах, після перевищення яких виникають труднощі з управлінням.

Для будівництва готелів велике значення має **кількість поверхів**. Вона залежить від містобудівних вимог, економічної доцільності, особливостей місцевості (грунтів, наявності сейсмічної небезпеки тощо) та будівельної техніки. Готелі можна поділити на такі групи у залежності від кількості поверхів:

- мала кількість поверхів – 1-2;
- середня – 3-5 поверхів;
- підвищена – 6-9 поверхів;
- велика кількість поверхів – від 10 до 40;
- висотні будинки – від 40 поверхів.

Нині у світі відмічається тенденція збільшення місткості та поверховості готелів. Так, готель “Нью Отані” (Японія) представляє собою 33-поверхову будівлю на 1005 місць, готель “Вашингтон Плаза” (США) – 40-поверхову на 1000 місць тощо. Будівництво готелів підвищеної місткості та поверховості пояснюється як прогресом будівельної техніки та загальним зростанням поверховості міських будівель, так і густотою міської забудови та зростанням вартості земельних ділянок.

При будівництві готелів з великою кількістю поверхів підвищуються вимоги до заходів протипожежної безпеки, до їх обладнання та ліфтового господарства.

Для України найбільш характерне будівництво готелів від 5 до 20 поверхів.

У залежності від **рівня цін** на готельні номери у світовій практиці готелі прийнято класифікувати так:

- бюджетні готелі;
- готелі економічного класу;
- середній клас;
- першокласні готелі;
- готелі-люкс.

* У господарській статистиці місцевих економік може використовуватись інша градація: так, для Києва малими готелями вважаються такі, кількість місць у яких менша середнього показника по місту (за Програмою „Малі готелі Києва” – 100 номерів), а облікова чисельність працівників – менша 25 осіб.

Звичайно, ціна на номери у таких готелях відповідає комфортності проживання в них.

У ряді країн існує класифікація готелів за **національною ознакою**. Так, наприклад, в Японії готелі поділяються на дві категорії: готелі загальносвітових стандартів і “рюкани” – суто японські готелі. Останні переносять постояльця в атмосферу побуту далеких часів феодальної Японії. Це, як правило, дерев’яні будинки з розсувними стінами-перегородками з рисового паперу, з “татамі” (циновками) на підлозі, з розкладними ліжками і матрацами “футон”, з жаровнями замість центрального опалення. Гостей перевдягають у кімоно й домашні капці, пропонують національну лазню та страви японської кухні. Засоби розміщення національного типу є у Швейцарії, Норвегії, Австралії, Тунісі, Румунії. В Іспанії існують державні підприємства розміщення національного типу для прийому туристів – “парадори” (paradores). Вони розташовані в мальовничих районах, часто – у старовинних будинках, фортецях і палацах. Рівень комфорту в них – від тризіркових до категорії “люкс”.

У готельному господарстві Іспанії, Італії, Франції, Англії, Чехії, Канади поряд з готелями європейського типу існують *готелі-замки* XVII-XVIII ст., які або повністю відтворюють екзотику рицарських часів, або є тільки оправою сучасного сервісу.

З’являються готелі, що вирізняються своїм художнім оформленням, особливою атмосферою затишку – *арт-готелі*, *бутік-готелі* тощо.

При всій різноманітності критеріїв класифікації підприємств розміщення найбільш важливими є два: **функціональне призначення** та **рівень комфорту**.

Ці критерії можуть бути покладені в основу єдиної класифікації. Прикладом такої класифікації є типи підприємств розміщення, що виділяються у готельному господарстві США та набули розповсюдження у світовій готельній практиці: готель-люкс, готель-середній клас, готель економічного класу, готель-апартамент, мотель, конференц-готель, казино-готель, діловий, курортний та аеропортовий готель. Останнім часом сюди додалися готелі типу “тайм-шер” і “бед енд брекфест”. Перші три типи базуються на врахуванні рівня комфорту, інші – функціонального призначення підприємства.

У більшості країн світу існують окремі класифікації підприємств розміщення – за функціональним призначенням і за рівнем комфорту.

В основу класифікації підприємств розміщення за **функціональним призначенням** покладені тип клієнтури, вид туризму, на який орієнтується конкретне підприємство, зокрема – за метою подорожі, складом її учасників та засобом пересування, яким користуються туристи.

У залежності від призначення до підприємств розміщення пред’являють різні вимоги щодо їх місцезнаходження, типу будівлі, рівня комфорту, терміну проживання, характеру заселення, асортименту послуг, організації обслуговування, а також вимоги, пов’язані зі способом життя,

денним розпорядком, психологічними особливостями різного типу клієнтури.

Готелі ділового призначення – бізнес-готелі (Commercial Hotels) – розташовані у великих містах, ділових центрах. Їх клієнтура – бізнесмени, люди, що подорожують з діловою метою. Ділові готелі пропонують високий або дуже високий рівень комфорту, номери – першої та вищої категорії, переважно одномісні, з можливістю швидкого бронювання. Серед асортименту послуг на першому місці – послуги ділового характеру: міжміський та міжнародний телефонний та факсимільний зв'язок, електронна пошта, ксерокопіювання, машинописні роботи, послуги секретаря, перекладача, стенографістки, прокат автомобілів, інформаційне обслуговування – від свіжої преси до комп'ютерного терміналу в номері зі швидким виходом в Інтернет. Досить великим попитом у таких готелях користуються послуги рекреаційного характеру: сауна, тренажерний зал, масаж – для відпочинку після напруженої роботи. Серед послуг харчування повинні бути представлені експрес-бари з кавою, банкетні зали та сервіс у номері. У номерах – добре обладнана робоча зона, може бути прес для швидкого прасування брюк.

Великі готельні об'єднання вводять на своїх підприємствах “поверхи для посадових осіб” (“Хілтон”), “ділові центри” (“Хайятт”). З'являються так звані “готелі для ділових жінок”, в яких передбачається широкий асортимент послуг побутового характеру – перукарні та косметичні салони, догляд за одягом, номери, обладнані косметичними дзеркалами і феном у ванній кімнаті, а також додаткові засоби особистої безпеки, такі як спеціальні замки, сигналізація біля ліфтів (“Трастхаузес-Форте”).

Особливу групу серед готельних підприємств ділового призначення складають підприємства типу “*Bed and Breakfast*”. Вони призначаються для ділових людей, комерсантів, а також – для маршрутних туристів, які віддають перевагу домашньому затишку та прагнуть комфорту. Система готельного обслуговування “*Bed and Breakfast*” виникла у Великобританії та набула великого поширення у світі.

Це невеликі готелі, переважно приватні, а також приватні котеджі, будинки, ферми, розташовані як у містах, так і в сільській місцевості. Вони пропонують клієнтам ночівлю і сніданок, часто – також легку вечерю і невеликий комплекс додаткових послуг за помірними цінами.

Для ділових людей, комерсантів, бізнесменів, що прибули на тривалий термін, часто – із сім'єю, існують *апарт-готелі (Residential Hotels)*, що використовуються як тимчасове житло. Номери в таких готелях аналогічні повністю мебльованим квартирам, як правило, з кухнею. У більшості таких готелів є невеликий ресторан, кафе або їдальня. Гостям пропонується мінімальний сервіс – заміна постільної білизни, прибирання житла, деякі побутові послуги. Але за бажанням вони можуть замовити через фірму й інші послуги, наприклад, прокат автомобілів, відвідування театру, концерту, екскурсії, придбання проїзних документів на транспорт тощо.

Конференц-готелі – Conference Hotels, Convention Hotels – готелі для проведення різного типу нарад і конференцій – розташовуються у великих центрах або в курортній місцевості і повинні мати великий набір приміщень громадського призначення, зокрема зали для проведення конгресів з апаратурою для перекладу, приміщення для секційних засідань, прийомів, організацій ярмарків і виставок, розвинену мережу ресторанів з обідніми та банкетними залами і приміщень рекреаційного характеру – басейн, сауна, боулінг, а також добре налагоджену систему комунікацій (зокрема – швидкісні ліфти великої місткості). Тип заселення – одно-двомісний, може бути сімейного характеру. Учасників конгресів часто супроводжують члени їх родин, для яких організовують екскурсійні та розважальні програми.

Деякі готельні ланцюги спеціалізуються на організації конгресів на відстані за допомогою телебачення і відеосистем, наприклад, американські готельні компанії “Маріотт”, “Хайятт ОТЕЛЬ Корпорейшн” та ін.

Готелі для екскурсійного туризму призначені для туристів, що проводять свій відпочинок активно, подорожуючи екскурсійними маршрутами переважно з пізнавальною метою й у складі туристичних груп. Номери в таких готелях розраховані на два і більше місць, особливо це стосується молодіжних готелів і будинків молоді. Це готелі середнього рівня комфорту, ціни в них помірні, є комплекс підприємств харчування, іноді – закладів розважального характеру (диско клуб, відеозал, вар’єте). Організовується екскурсійне обслуговування. У вітчизняній практиці такі готелі отримали назву “туристських”, готелів для “активного” або “маршрутного” туризму. За кордоном їх відносять до категорії “готелів економічного класу для масового туризму”.

Окремо слід згадати *хостелі (Hostels)* – молодіжні заклади розміщення типу гуртожитків з мінімальними зручностями та набором послуг, але з умовами для організації самообслуговування та спільного відпочинку. Хостелі використовуються переважно як молодіжні засоби розміщення ділового (навчання), екскурсійного та рекреаційного типу.

Курортні готелі – Resort Hotels – призначені для людей, що прибули у певну місцевість з метою відпочинку, рекреації, у деяких випадках – у поєднанні з профілактичним лікуванням. Вони розташовані в курортній місцевості, віддалені від великих міських агломерацій і розраховані на досить тривалий термін проживання клієнтів. Тому асортимент послуг у них найбільший. Тут передбачається належним чином обладнана зона відпочинку, спортивних занять, організовуються послуги рекреаційного та медичного характеру, розважальні заходи, надається у прокат спортивний та курортний інвентар. У таких готелях передбачаються спеціальні приміщення для зберігання інвентаря, кімнати для перевдягання та відпочинку або сушіння одягу (на зимових курортах), до їх складу включають рекреаційні, спа- та велнес-комплекси. Наявна широка мережа підприємств харчування, у тому числі “розважального” – ресторанів з національною кухнею та програмою, барів, дегустаційних залів, вар’єте. Великим попитом користуються послуги побутового характеру – прання та лагодження одягу,

прокат посуду, білизни та інших предметів побуту, забезпечення проїзними документами, трансфер. Номери в таких готелях – збільшеної площі, з балконом або лоджією, найчастіше розраховані на посімейне заселення з дітьми, тому мають додаткові “дитячі ліжка”. Обстановка курортного готелю повинна налаштовувати на відпочинок, створювати святковий настрій.

На ринку рекреаційного туризму все частіше використовуються додаткові засоби розміщення: приватні квартири та котеджі, табори та бази відпочинку, туристичні селища (містечка), “квартири для відпускників”.

У *туристичному містечку (селищі)* відпочиваючі розміщуються у невеликих комфортабельних будиночках, кожен з яких розрахований на одну родину, а всі послуги – харчування, побутові, рекреаційні та розважальні – сконцентровані в єдиному центрі. За таким самим принципом діють *молодіжні табори та бази відпочинку*, але роль житла в них найчастіше виконують багатокімнатні корпуси та намети, а загальний рівень комфорту значно нижчий.

З’являються готелі та туристичні містечка для сімейних туристів з дітьми, де є дитячі ігрові кімнати та майданчики, спеціальні меню для дітей, обладнані дитячі купальні зони, працюють няні та вихователі і навіть є дитячі садки. Великою популярністю користуються туристичні містечка, що працюють за типом “all inclusive” (“усе включено”).

Туристичні фірми укладають контракти на оренду вілл, приватних будинків, таверн у курортній місцевості та надають їх у користування туристам. Туристи самі готують собі їжу, вирішують побутові проблеми, планують своє дозвілля. Такий “туризм самообслуговування” викликав появу на ринку розміщення так званих “*квартир для відпускників*”. Це невеликі дво- або триповерхові готелі, збудовані за типом комплексу квартир, що включають кухні. Обслуговування клієнтів організується за принципом “апартготелю” з переважанням послуг рекреаційного та розважального характеру.

Все частіше підприємства розміщення курортного типу будуються як великі комплекси, що включають як основні, так і додаткові засоби розміщення. Відповідно розширюється й асортимент послуг – пропонуються курси і школи з різних видів спорту, широке коло медичних послуг, спеціальні меню для тих, хто хоче схуднути, тощо.

З розвитком і набуттям популярності у світі сільського зеленого туризму (агротуризму) у сільській місцевості почали створювати так звані “*агроготелі*”, які найчастіше мають вигляд невеликих сільських будиночків і пропонують відпочиваючим також можливості для занять, характерних для конкретної місцевості.

В Україні для відпочинку і лікування в основному використовуються *будинки відпочинку, санаторії та пансіонати*, що працюють на умовах повного пансіону, пропонують дієтичну та вегетаріанську кухню і широкий спектр лікувальних процедур. Нині конкуренцію їм створюють невеликі (на 10-20 осіб) приватні *пансіони*, що надають відпочинок і пропонують харчування в атмосфері сімейного затишку та за помірними цінами.

Найбільш характерні такі пансіони для курортної місцевості, але створюються вони також і у містах.

За кордоном активного поширення набувають підприємства розміщення типу *кондомініум/тайм-шер (кондготель)*, поява яких викликана зростанням популярності цього виду відпочинку. Система “тайм-шер” – це тип клубного відпочинку, заснованого на праві спільного придбання нерухомості – готельного номера, котеджа, будиночка – і володіння нею протягом визначеного часу поперемінно з іншими власниками. У 1971 р. створено перший клуб тайм-шера – глобальну систему RCI – Resort Condominiums International, яка об’єднала 2300 готельних підприємств, розташованих на курортах 70 країн світу. Нині, за даними ЄТК, ринок послуг тайм-шеру оцінюється в 10,5 млрд. євро, чисельність працівників, зайнятих у цій сфері, складає 40 тис. осіб. Тайм-шер іще називають “власністю на канікули”. Визначений період відпочинку засвідчується сертифікатом власності, час відпочинку вимірюється у тижнях, які групуються у три кольори: червоний – сезон, білий – міжсезоння та блакитний – несезон. Право власності купується на період від 10 років і більше, причому це право може передаватися у спадок, служити предметом застави і забезпечення кредиту. У багатьох країнах існують національні клуби тайм-шера, діяльність туроператорів у цій сфері регулюється законодавством. У країнах СНД, зокрема в Україні, ця форма відпочинку поки що не набула популярності через відсутність належної законодавчої бази.

Туристи, що подорожують маршрутами з активними засобами пересування, користуються послугами таких підприємств розміщення як *туристська база*. Туристська база забезпечує їх ночівлею, харчуванням, туристсько-екскурсійним, культурно-побутовим і спортивно-оздоровчим обслуговуванням. Це підприємство з невисоким рівнем комфорту, так званої “павільонної забудови” (декілька будівель), розташоване, як правило, у сільській місцевості, курортній зоні або у мальовничому природному куточку та орієнтоване переважно на активний відпочинок – походи, екскурсії, змагання. Для короткочасного відпочинку або ночівлі туристів у поході обладнуються *туристські притулки, гірські будиночки, хижі, шале*.

Транзитні готелі – розташовані біля транспортних вузлів – вокзалів, аеропортів, річкових і морських портів, автовокзалів. Термін перебування в них, як правило, дуже короткий, тип заселення може бути багатомісний, асортимент послуг – мінімальний, але має специфічний характер. Так, наприклад, підприємства харчування можуть бути представлені буфетом, невеликим кафе, але цілодобового режиму роботи. Бажана наявність відеозалу, надаються послуги інформації щодо розкладу руху поїздів або літаків, послуги з організації трансферу – зустрічі пасажирів в аеропорту, на вокзалі та їх відправлення. Швидка змінність проживаючих вимагає більших запасів постільної білизни, організації швидкого прання.

У великих аеропортах Франції будуються “готелі-кабіни” – кімнати площею 6 кв. м без вікон, але з душем, що призначаються для ночівлі або

короткого відпочинку пасажирів перед польотом. А в Токіо (Японія) з'явився ще один тип транзитного готелю – “готель-капсула”, яким користуються службовці японських компаній, що мешкають далеко від місця роботи, у передмісті. Кімнати-комірки невеликих розмірів, де можна сидіти, але зручніше лежати. На підлозі – необхідний постільний набір. Є навіть телевізор, який можна дивитись лежачи. Таких кімнат-комірок близько 300, розташовуються вони одна над одною, рядками, як стільник. Найбільший капсульний готель в Японії – “Грін Плаза Синдзюку” в Токіо – складається з 660 капсул, які пропонують постояльцям мініатюрний особистий простір. Розмір капсули у цьому готелі 1×2×1 м. Кожна з капсул обладнана телевізором, вмонтованим у стелю, і електричними розетками. У подібних готелях прийнято ділити простір на два типи: суспільний та індивідуальний, що витікає з самої організації. Обов'язковим для капсульних готелів такого типу є великий суспільний простір. Хол, кімната відпочинку із свіжою пресою, бар, сауна, іноді й басейн існують спеціально для спілкування. Значна площа суспільного простору різко контрастує з мікросвітом індивідуальних капсул. Правила для постояльців у всіх капсульних готелях однакові. При вході у хол потрібно зняти черевики і помістити їх у спеціальну шафку, що закривається на ключ. Речі здаються в камеру схову. Постоялець отримує три ключі (від взуття, речей і свого номеру) і, втиснувшись у свій “простір”, може опустити бамбукові жалюзі і відгородитися від навколишнього світу. Інтер'єр капсул у всіх готелях витриманий у карамелевому кольорі, який заспокійливо діє на нервову систему людини, що знаходиться в маленькому замкнутому просторі. За негласним правилом, капсульні готелі призначені для чоловіків. І хоча в деяких передбачений один поверх для жінок, це швидше виключення, у будь-якому випадку вхід на “чоловічу територію” їм суворо заборонений.

Готелі спеціалізовані – призначені для осіб з особливим родом занять, специфікою професії або фізичними особливостями. До цієї групи можна віднести, наприклад, гральні готелі, спортивні готелі, готелі для осіб з фізичними вадами та деякі інші.

Гральні готелі (казино-готелі) розташовуються у великих гральних центрах (Атланта і Лас-Вегас в Америці, Монако і Баден-Баден в Європі). Вони вирізняються незвичною архітектурою, пишним оздобленням, багатством обстановки, що часто поєднується з пільговими тарифами або навіть безплатним проживанням, напоями, харчуванням (зокрема – для постійних клієнтів), адже основне джерело доходів тут – казино. Головна увага в таких готелях приділяється підвищенням заходам безпеки.

Спортивні готелі існують при спорткомплексах або у великих спортивних центрах. Комплекс послуг у них пов'язаний із заняттями спортом.

Готелі, що пропонують свої послуги інвалідам, сліпим та іншим особам з фізичними вадами, повинні бути обладнані належним чином. Спеціальні ванні кімнати, стійки у службі порт'є, зручні для інвалідів у візках, меню із шрифтом Брайля в ресторанах для сліпих і такі самі написи в

ліфтах і на дверях громадських приміщень, кнопки біля ліфтів у межах досяжності, спеціальні підйомники, пандуси і, безумовно, особлива уважність персоналу.

Розвиток транспортних засобів також сприяв появі нових типів готельних підприємств.

За даними ВТО, 75% туристів у світі здійснюють закордонні подорожі на автомашинах. Бурхливий розвиток автотуризму викликав появу і поширення у світі таких видів підприємств розміщення як мотель, кемпінг, а також мобільних засобів розміщення – караванінгів, трейлерів, ротелів.

Мотель – стаціонарне постійно діюче підприємство розміщення та обслуговування автотуристів. Мотелі виникли спочатку у США, де натеper їх налічується понад 60 тис., і отримали велике поширення у світовому готельному господарстві.

Мотелі розташовані на автомагістралях, перед в'їздом у великі міста, біля транспортних розв'язок, поблизу історичних та природних пам'яток. До комплексу мотелю іноді входить готельна споруда з рестораном і приміщеннями громадського призначення. Але власне мотель – це низка невеликих за розміром 1-2-поверхових будиночків, розрахованих на 2-4 осіб, з майданчиком для автомашини біля кожного або гаражем на першому поверсі. Мотель забезпечує комплексне обслуговування гостей, а також усі послуги, пов'язані з доглядом за автомобілем.

Кемпінги (від англ. “camp” – табір) розташовуються біля шляхів та в мальовничих місцевостях, придатних для відпочинку. Це підприємства сезонного типу. Основний вид житла в кемпінгу – легкі літні будиночки або намети. Відводяться місця для встановлення власних наметів автотуристів. Біля будиночку або намету – місце для автомашини. Може бути харчоблок типу їдальні, буфету, паркінг, що охороняється.

Кемпінг – підприємство туристичного самообслуговування, тому в ньому передбачається організація кухонь для самостійного приготування їжі туристами, приміщень для прання білизни самими туристами. Для обслуговування автотранспорта відводяться спеціальні місця для миття машин, споруджуються ями та естакади для технічного огляду і ремонту автомобіля власником.

Кемпінги можуть бути великими комплексами з досить високим рівнем комфорту. Найбільше поширення в Європі кемпінги знайшли у скандинавських країнах.

Караванінг, караван (франц.; англ. – *трейлер*) – портативний фургон, в якому розміщений жилий відсік типу купе і невеличка кухня, іноді санітарний вузол. Може бути самостійним транспортним засобом або його перевозять як причеп до автомобіля і встановлюють у спеціально відведеному місці, де підключають до санітарно-технічних комунікацій. Караванінги дуже поширені у Франції та США, де вже з'явилися їх більш комфортабельні зразки: із спальнею “Queen bed”, салоном-люкс, ванною з душем і туалетом, кухнею, обладнаною газовою плитою з витяжкою, кондиціонером.

Ротель – своєрідний “готель на колесах”. Це великий фургон з одновісними відсіками типу купе або із спальними кріслами. У такому “готелі” може бути до 50 місць, є туалет, душові, кухня, електричне освітлення, кондиціонери. Його перевозять як причеп до туристичного автобуса.

Серед засобів розміщення, що обслуговують туристів, які подорожують водними видами транспорту, найбільшого поширення набули ботелі та флотелі.

Ботель (від англ. “boat” – “човен”) – невеликий готель, що звичайно стоїть на палях на пристані, до якої причалюють човни. У ньому є спеціальні пристрої для технічного обслуговування плавзасобів.

Флотель – так званий “курорт на воді” – значно більший за площею, знаходиться глибоко на акваторії та пропонує відпочиваючим великий вибір послуг: водні лижі, риболовлю, підводний спорт, басейни, прокат човнів і риболовного приладдя. Як і ботелі, флотелі також забезпечують технічне обслуговування плавзасобів.

Роль “готелю на воді” може виконувати спеціально обладнане для цієї мети судно, розташоване в районі порту або біля набережної великого міста. Останнім часом популярності набувають також мобільні засоби розміщення на воді – *плаваючі будинки, карабаржі, плавдачі*. Вони діють, в основному, на принципах самообслуговування пасажирів, а необхідні централізовані послуги отримують із стаціонарної бази в затоці-стоянці. Існують також сезонні – літні комплекси для водного туризму – *ботокемпінги* та *флотокемпінги*.

Серед засобів обслуговування туристів, що подорожують водним транспортом, слід згадати також міські та замські громадські стоянки плавзасобів – *марини*. Вони облаштовуються як окремо – як самостійні об’єкти, так і у складі великих аквапарків, де є все необхідне для відпочинку на воді.

Зростання кількості туристів, що подорожують власними літаками, призвело до появи такого виду готельного підприємства як “флайтель”.

Флайтель (від англ. “to fly” – літати) – це готельне підприємство, розташоване у будинку, обладнаному посадочним майданчиком, радіозв’язком, телефонним зв’язком з метеослужбою. Бронювання місць здійснюється через радіозв’язок. Перші флайтелі з’явилися у США (штат Оклахома), і поки що не мають великого поширення.

З’явився також новий вид розміщення учасників повітряної подорожі, так званий *повітряний кемпінг*. Туристи здійснюють літаками перельоти за визначеним маршрутом, а на місцях беруть у прокат намети, машини, причепні будиночки на колесах.

Для туристів, які займаються кінним спортом, обладнуються “*лотелі*” – підприємства розміщення, що мають умови для утримання коней.

Взаємне проникнення та синтез готельних підприємств і транспортних засобів сприяли появі *поїздів-готелів*. Прикладами можуть послужити “Орієнт-Експрес” сполученням Лондон – Венеція або “Палац на колесах”, що

з'єднує столицю Індії Делі з Раджастаном та Агрою. “Орієнт-Експрес” складається з 14 вагонів, обладнаних під спальні, салони відпочинку, ресторани, душові. “Палац на колесах” складається з парового локомотиву та вагонів-люкс, оформлених і прикрашених ніби для магараджів.

На сучасному етапі розвитку готельної справи у світі в результаті спеціалізації готелів та концептуалізації їх діяльності готельна база стає все більш різноманітною, що сильно ускладнює процес її класифікації та типізації. Але завдання будівництва готелів, організації обслуговування проживаючих, маркетингової діяльності, експертного вивчення проблем готельної індустрії потребує систематизації бази розміщення та її класифікації за типами підприємств. У січні 2001 р. Міжнародна організація стандартизації (ISO) за участю Міжнародної асоціації готелів і ресторанів (IHRA) та Європейської конфедерації національних асоціацій готелів і ресторанів (HOTREC) випустила “Європейський стандарт з туристичних послуг”.¹ На базі цього стандарту в Україні підготовлено і випущено державний стандарт ДСТУ 4527:2006 “Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення” (додаток 3). Але цей стандарт необхідно також адаптувати до вже існуючої вітчизняної готельної бази.

2.2. КЛАСИФІКАЦІЯ ПІДПРИЄМСТВ РОЗМІЩЕННЯ ЗА РІВНЕМ КОМФОРТУ

Одне з головних завдань підприємств розміщення – забезпечення клієнтам комфортних умов проживання.

Зазвичай під словом **комфорт** розуміють сукупність побутових зручностей. Але поняття **готельного комфорту** є дещо ширшим. **Фізичний комфорт** для клієнта готелю знаходить вираження у можливості задовольнити свої потреби у сні, їжі, чистоті. Гість також повинен мати можливість задовольнити свої **соціальні** потреби – інформаційні та культурні. Для підтримання **емоційного комфорту** гість потребує красивої, естетичної обстановки, атмосфери ввічливості та люб'язності з боку обслуговуючого персоналу.

Таким чином, для підприємств розміщення **комфорт – це сукупність умов і зручностей, що забезпечують проживаючому можливість найбільш повно та якісно задовольнити потреби його життєдіяльності у подорожі.**

У залежності від того, наскільки повно та якісно підприємство забезпечує гостям задоволення їх потреб, визначається його рівень комфорту. Він може бути дуже високим, високим, середнім, нижче середнього, низьким. Відповідно до рівня комфорту підприємства розміщення поділяються на великі групи – класи, категорії, розряди.

¹ European Standart on Tourism Services. Hotels and others type of tourism accomodations. Terminologi. (ISO/FDIS 18513 : 2002).

Класифікації за рівнем комфорту у першу чергу підлягають готелі як основні підприємства розміщення. Але в багатьох країнах існують окремі класифікації за рівнем комфорту для мотелів, пансіонатів, а також додаткових засобів розміщення – кемпінгів, приватних квартир, туристських баз та ін.

Можливість готельного підприємства забезпечити клієнту певний рівень комфорту визначається низкою критеріїв. Ці критерії можуть бути різними для різних національних класифікацій, але при всій їх різноманітності серед них виділяються головні, визначальні, що лежать в основі будь-якої класифікації за рівнем комфорту: вид будівлі, якість обслуговування і склад та якість номерів.

1. **Вид будівлі:** її територіальне розміщення, архітектурні та планувальні особливості, функціональний склад і площі приміщень, інженерно-технічне та санітарно-технічне обладнання.
2. **Якість обслуговування:** асортимент і якість послуг, розвиток служб обслуговування, кваліфікація персоналу.
3. **Склад та якість номерів:** їх розміри, умеблювання, обладнання та оснащення.

Оскільки якість готельних номерів є основним показником комфортності проживання для споживачів, у деяких країнах існують окремі класифікації номерів за рівнем комфорту. Категорію номеру встановлюють у залежності від його площі, кількості кімнат і місць, ступеню санітарно-технічного обладнання, виду та якості меблів, жорсткого та м'якого інвентаря. Але номер у готелі більш високого класу буде якісно кращим, ніж номер такої самої категорії у готелі більш низького класу. Звідси – деякі варіанти у вимогах до номерів однакової категорії для готелів різних класів.

У вітчизняній та зарубіжній практиці більш поширені класифікації номерів за іншими ознаками.

За кількістю кімнат і місць в номері: одномісні номери (Single, SGL); двомісні номери (Double room (DBL) – з двоспальним ліжком і Twin room (TWN) – з двома односпальними; TRPL – тримісні та QD – чотиримісні номери; номер-дубль (Studio room) – номер більшої площі, з відокремленою спальною зоною, з ліжками та софою-диваном, що трансформується у ліжко; дво-, три- та чотирікімнатні і більше апартаменти (Suit), у тому числі і номери типу “пентхауз” (Duplex) у двох рівнях, або однокімнатні номери, що можуть бути поєднані (Connecting або Adjoining rooms).

За функціональною ознакою (за призначенням): „королівський” або „президентський” номер (апартаменти); Hospitality (Function) room – номер для організації прийомів, вечірок; Exhibition (Display) room – для товарних виставок; Junior suite – молодіжний номер, великий за площею, де спальна частина відділена від вітальні неповною перегородкою.

За класом розміщення: люкс-апартамент; люкс; бізнес-клас; номер вищого класу; номер першого класу; номер туристичного (економічного) класу.

У світовій практиці для визначення класу номеру прийняті позначення “De luxe”, “Superior”, “First Class”, “Standard”, “Tourist Class”.

У низці готелів існують номери унікального рівня комфорту або такі, що мають іншу цінність (культурну, історичну), яким можуть присвоюватися власні імена – “Ursula”, “Victoria”, “Grand Alexander”; тематичні – “High Tech”, “Гетьманський” тощо.

Критерії комфорту базуються на статичних і динамічних показниках.

Статичні показники є практично незмінними. Це характеристики готельної будівлі, розміри та технічне обладнання номерів. Статичні показники змінити або неможливо, або дуже важко. Вони є визначальними, основними у системі критеріїв готельного комфорту, на них базується **будівельна класифікація** засобів розміщення.

Динамічні показники, такі як якісна характеристика устаткування номерів, асортимент і якість послуг, кваліфікація персоналу – змінити та поліпшити значно легше. Вони входять до складу системи критеріїв **експлуатаційної класифікації**, фундаментом якої є класифікація будівельна.

У зарубіжній практиці існують два підходи до класифікації за рівнем комфорту. Один з них віддає перевагу “статичним” показникам, тобто твердо встановленому процентному співвідношенню номерів з ванною та санітарним вузлом, наявності таких приміщень як, наприклад, басейн під дахом, сауна тощо. Такий підхід орієнтується на порівняно нову сучасну матеріальну базу. Інший підхід віддає перевагу “динамічним” чинникам, тобто службі сервісу. Його прибічники вважають, що жорсткі співвідношення у засобах розміщення без належного рівня обслуговування не забезпечують правильної картини фактичного якісного стандарту готелю.

У різних країнах існують від 3 до 7 і більше градацій рівня комфорту з класами і підкласами, що мають свої позначення. Клас підприємства може позначатися словом – “люкс”, “вищий”; цифрою – I, II, III, IV або їх комбінацією; Вищий А, Вищий Б, I-й та ін. Такі позначення застосовувались у СРСР у 1980-х рр. У Греції використовується система позначень буквами – А, В, С, Д, у Великобританії – коронами (готелі) та ключами (кемпінги), у країнах Скандинавії – сонечками, що сходять, у Франції існує система позначення комфорту туристичних містечок (Клуб Медітерране) різною кількістю тризубів. Міжнародно визнана система позначень класу комфорту, що рекомендується також у документах ВТО, зіркова. Клас готельного підприємства позначається кількістю зірок – від 1 (нижчий) до 5 (вищий). Хоча існують національні класифікації, що надають готелям класи 6 зірок (ПАР) або навіть 7 зірок (ОАЕ). До цієї системи позначень звертається нині більшість країн світу.

Навіть у країнах, де існують інші системи позначень, вони гармонізовані у відповідності до системи зірок. Так, у системі класифікації готелів у Великобританії, поряд із системою корон, яка відповідає рівню “мінус 1 зірка” (п’ять корон – чотири зірки і далі), використовується така класифікація:

– бюджетні готелі – відповідають 1 зірці;

- готелі туристичного класу – 2 зірки;
- готелі середнього класу – 3 зірки;
- готелі першого класу – 4 зірки;
- готелі вищого класу – 5 зірок.

У Греції готелі категорії А відповідають рівню 4 зірки, В – 3 зірки, С – 2 та Д – 1 зірка. В Італії готелі диференційовані по трьох категоріях: перша умовно відповідає рівню 4 зірок, друга – 3 і третя 2. Існують також певні варіанти в рамках кожної категорії. У Китаї поряд з п'ятизірковою системою позначень існують специфічні назви закладів, які прирівнюються за комфортом до кількості зірок:

- “zhaodaisuo” (гостьові будинки) – приблизно 1 зірка;
- “binguan” (будинки для гостей) – 2-3 зірки;
- туристські готелі – 3-4 зірки;
- “jindian” (винні будинки) – 4-5 зірок.

В Ізраїлі існуюча колись зіркова система була анульована у 1992 р. і натеper усі готелі у країні диференціюються по трьох категоріях, які традиційно визначаються як зіркові у туристичній інформації (від 3 до 5 зірок).

Існують **офіційні** класифікації за рівнем комфорту, які встановлюються та контролюються офіційними адміністративними органами, що компетентні в питаннях туристського розміщення та готельного господарства. Як правило, офіційні класифікації є обов'язковими, але не завжди охоплюють всі готельні підприємства. Підприємства, що не відповідають вимогам, необхідним для їх віднесення до найнижчої категорії, залишаються некатегоризованими. Це стосується також офіційно не зареєстрованих підприємств.

Поряд з офіційними класифікаціями в низці країн існують **добровільні (неофіційні)** системи класифікації, що пропонуються неофіційними органами, такими як готельні об'єднання, приватні комерційні організації, автомобільні клуби, путівники тощо.

Так, наприклад, у Великобританії Автомобільна асоціація і Королівський автомобільний клуб з 1976 р. присвоюють від 1 до 5 зірок готелям у залежності від якості номерів, різноманітних зручностей і режиму користування ними, вибору страв, рівня особистого обслуговування. Всесвітньо відомий путівник “Мобіл Тревел Гайд” (США) встановив класифікацію від 1 до 5 зірок, яка охоплювала з 1984 р. 20000 підприємств готельного та ресторанного господарства у 4000 міст США і Канади. Офіційний довідник Міжнародної асоціації готелів і ресторанів OHG (Official Hotel Guide) пропонує десять градацій готельного комфорту.

Готельні ланцюги теж мають власні системи класифікації готелів, що їм належать, виділяючи певні марки (бренди), що відрізняються рівнем комфорту і теж можуть бути співвіднесені з зірковою системою позначок. Хоча часто готельний бренд уже сам по собі є запорукою певного рівня якості послуг. Так, готелі “Хілтон” пропонують п'ятизірковий сервіс.

Французький готельний ланцюг "Асгор" має у своєму складі такі готельні бренди:

“Sofitel” – 5 зірок (4 зірки плюс);

“Novotel” – 4 зірки;

“Mercure” – 3 зірки;

“Start” – 2 зірки;

“Etap” – 1 зірка.

Готельні бренди часто враховують як рівень комфорту, так й інші критерії: призначення, місцезорозташування, тривалість проживання гостей тощо. Так, готельний ланцюг “Холідей Іннз” пропонує наступні бренди:

“Garden Court” – готелі економічного класу;

“Holiday Inns Express” – апартготелі;

“Holiday Inns Sun Spree Resort” – курортні готелі високого класу;

“Holiday Inns Select” – бізнес-готелі;

“Holiday Inns Hotels and Residence” – готелі, в яких 10% номерного фонду складають апартаменти для тривалого проживання бізнесменів.

Власні класифікації мають також великі туроператори. Так, британський туроператор First Choice пропонує готелі від 1 до 5 зірок, виходячи з критеріїв, встановлених ним у результаті персонального інспектування кожного готелю.

З часу створення глобальних дистрибуційних систем актуальною проблемою стало коротко та максимально адекватно представити готель при електронному бронюванні. У 2001 р. один з провідних провайдерів в електронному резервуванні готелів UTELL за участю як готелів, так і турагентів розробив власну систему категоризації готелів, яку запропонував до використання чотирьом найбільшим GDS (Amadeus, Galileo, Worldspan, Sabre). Система поділяє готелі на три основних категорії за комфортом і чотири – за призначенням:

категорія Luxury (Superior Deluxe, Deluxe, Moderate Deluxe згідно класифікації OHG) – найвищий стандарт якості, що відповідає 5 зіркам або 4 зірки плюс;

Superior – підвищена якість послуг для споживачів середнього класу – 4-3 зірки плюс (Superior First Class, First Class, Limited Service First Class за OHG);

Value – економічний клас – від скромних 3-зіркових до 1-зіркових готелів з обмеженим сервісом за помірну ціну (за OHG – Moderate First Class, Superior Tourist Class, Tourist Class, Moderate Tourist Class).

Крім цього UTELL пропонує класифікувати готелі також за призначенням відповідно до їх ніші на ринку:

Style – готелі з власним іміджем (історичні будинки або оригінальний проект);

Resort – курортні готелі для відпочинку;

Apartment – апартготелі довгострокового проживання;

Airport – транзитні готелі для пасажирів, розташовані в аеропорту.

Категорія готельного підприємства, рівень комфорту, що пропонується клієнтам, суттєво впливають на організацію його роботи та економічну діяльність. Класифікація готельних підприємств за рівнем комфорту потрібна експлуатаційникам для чіткої організації обслуговування, підключення до електронних мереж бронювання. В економічному плані така класифікація потрібна для впорядкування господарської діяльності підприємства, забезпечення його окупності та прибутковості, визначення політики цін. Така класифікація особливо необхідна на туристичному ринку, тому що вона створює стандартну систему інформації для споживача. Активний розвиток міжнародних туристичних поїздок вимагає точної інформації про рівень комфорту і сервісу, що пропонують готельні підприємства. Тому так необхідна координація в міжнародному масштабі принципів класифікації підприємств розміщення, що користуються особливим попитом на туристичному ринку: готелів, мотелів, кемпінгів, квартир, що винаймаються туристами.

Узгодження принципів класифікації готельних підприємств на міжнародному рівні вже давно привертало увагу спеціалістів туристичної галузі. Ще у 1952 р. попередник ВТО – Міжнародна спілка офіційних туристичних організацій (IUOTO/МСОТО) розробила документ – Hotel Trade Charter, де визначила основні підходи до класифікації готелів. У 1969-1972 рр. на основі розробленого Міжнародною спілкою офіційних туристичних організацій разом з Міжнародною готельною асоціацією “Приблизного рівня стандартних вимог до класифікації готелів” був створений “Проект єдиної міжнародної класифікації готелів”.

Згідно цієї класифікації готелі поділялися на 5 категорій у залежності від стану номерів, технічного оснащення, видів і обладнання приміщень громадського призначення, набору послуг і якості обслуговування.

Запропонований МГА та МСОТО проект класифікації не був схвалений національними організаціями – членами МГА через різницю у підході до оцінки якості обладнання, а також через існуючі природні, культурні та суспільні розбіжності між країнами. Більшість учасників визнали неможливим створення єдиної системи класифікації, придатної для використання в усіх країнах. Було визначено, що універсальні рекомендації з оцінки готельного комфорту мусять бути адаптованими до специфіки конкретних країн.

Тому протягом 1970-80-х рр. експерти ВТО, продовживши ініціативу МСОТО, розробили проекти регіональних класифікацій, які було запропоновано покласти в основу національних класифікацій з доопрацюванням у відповідності з особливостями розвитку окремих країн. За даними ВТО, відразу після опублікування 16 країн (25%) повністю використали систему класифікації, запропоновану її регіональними комісіями, 26 країн (41%) частково використали її при розробці своїх класифікацій, а в 9 країнах (14%) національні системи класифікації були розроблені без урахування запропонованої системи. 12 країн (20%) не дали даних щодо розробки національних класифікацій.

Стандарти регіональних класифікацій згодом були покладені в основу “Міжрегіональної гармонізації критеріїв готельної класифікації на основі класифікаційних стандартів, схвалених регіональними комісіями” (листопад 1989 р.), яка набула статусу міжнародного стандарту класифікації готелів за комфортом. У відповідності зі стандартом готелям пропонується надавати категорії від однієї до п’яти зірок у залежності від виду будинку, його оснащення, питань безпеки, асортименту послуг, характеристики персоналу. Кожний вид вимог поділений на дві групи. Перша група – вимоги, що забезпечують безпеку гостя та стосуються всіх готелів. Друга група вимог враховує конкретний клас готелю та відображує зростання якості сервісу. Цей стандарт ВТО рекомендує враховувати при створенні національних класифікацій, але він не відіграє ролі єдиної класифікації.

Обговорення у 1994 р. у МГА питання про єдину всесвітню класифікацію готелів також привело до висновку про неможливість її створення. Однак для того, щоб іноземні клієнти не помилилися у виборі, не знаючи особливостей місцевої системи класифікації, що можуть суттєво відрізнятися у різних країнах, рекомендовано надавати їм максимальну інформацію про послуги готелів.

Так, у 1980-х рр. ХОТРЕК (HOTREC) розробила єдину європейську систему стандартизованої інформації про послуги готелів (SIS – Standardized Information System), що складається з великої кількості піктограм (умовних малюнків). Ця система була прийнята Радою Міністрів ЄС і з 23 грудня 1986 р. діє на території держав Спільноти. Система є прозорою, інформативною, допомагає споживачам добре орієнтуватися у готельному сервісі, контролюється законодавством, що не допускає хибних трактувань.

У квітні 2004 р. були оприлюднені результати спільного дослідження, проведенного WTO (ВТО) та IHRA (Міжнародною асоціацією готелів та ресторанів), в якому взяли участь урядові організації 89 країн світу та 31 професійні готельні асоціації. У ході дослідження були розглянуті національні класифікації різних країн світу з метою виявлення спільних характеристик та єдиних мінімальних класифікаційних критеріїв, найбільш розповсюджених підходів до процедури класифікації.

За результатами дослідження було виявлено, що офіційна система класифікації існує у 83 країнах світу, у 23 з них ця система розповсюджується також на апартготелі, мотелі, пансіонати. У 20 країнах класифікація є основою встановлення граничних тарифів на послуги готелів певних категорій, у 13 – від категорії готелю залежить рівень ПДВ. У 49 країнах класифікацію здійснюють керівні туристичні органи разом з місцевими органами влади, у 48 – професійні готельні асоціації – самостійно або разом з владними органами. У 46 країнах класифікація є обов’язковою, у 32 – добровільною. У 55 країнах провадження готельного бізнесу потребує також спеціальної ліцензії.

В оцінковій системі класифікацій визначають два підходи, що дозволяють поділити існуючі у світі класифікації на два типи. Перший з них – “європейський”, прикладом якого є французька національна система

класифікації, другий – “**бальний**”, представлений індійською національною класифікацією.

Перший тип класифікації – **кількісний**, базується на кількісних показниках. При віднесенні готелю до однієї з 5 категорій (від 1 до 5 зірок) враховуються площі приміщень, процентне співвідношення номерів з душем, біде, туалетом, кількість спальних місць, наявність тих чи інших послуг.

Найбільша увага приділяється характеристиці номерного фонду – його санітарно-технічному обладнанню, електроустаткуванню, оснащенню жорстким та м'яким інвентарем. Серед послуг виділяються тільки деякі елементи загального комфорту – наявність ресторана, гаража або паркінга, сніданки в номер, послуги зв'язку, персонал із знанням іноземних мов. Якісні оцінки практично відсутні. Тільки для найвищої категорії (у Франції це 4 зірки “Люкс”) висуваються такі вимоги, як “організація доброякісного харчування”, “гарне обслуговування”, “досвідчений персонал”. Такий “кількісний” підхід може мати успіх тільки в економічно розвинених країнах, де існують високі загальні стандарти якості готельного обладнання, єдиний підхід у їх оцінці. Тому такий тип класифікації характерний для розвинених європейських країн. При цьому він має свої особливості у різних країнах. Одні з них надають перевагу статичним показникам, таким як площі номерів і приміщень громадського призначення, процентне співвідношення номерів різного виду та ступінь їх обладнання, наявність ліфту та телефону (Франція, Австралія), інші – динамічним: якості харчування, розвитку мережі послуг, кваліфікації персоналу, якості обладнання та умеблювання номерів (Швейцарія, Італія).

У країнах Азії та Африки, що розвиваються, найбільшого розповсюдження набув другий тип класифікації – **якісний**, оснований на бальній системі оцінки. Готелі поділяються на 5 категорій – від 1 до 5 зірок. Зірки присвоюються спеціальною комісією на підставі визначеної суми балів. Для кожного критерію оцінки встановлюється максимально можлива кількість балів. Такими критеріями є сама будівля, стан і обладнання номерів, організація харчування, робота служби прийому, якість послуг. З кількісних показників враховується тільки процентне співвідношення номерів із санітарним вузлом і кондиціонером. Переважають якісні оцінки, такі як “гарний район”, “зручні ліжка”, “доброякісне харчування”, “гарне обслуговування”, “досвідчений персонал”. Велика увага приділяється асортименту послуг.

Щоб отримати потрібну категорію, готель повинен набрати встановлену для цієї категорії суму балів. Кількість балів, отримана з кожного пункту вимог, повинна становити не менш як 50% максимально можливої (крім 1-2 пунктів за рішенням комісії, якщо загальна сума балів набрана). Комісія може також на свій розсуд дати до 15 балів додатково за будь-які зручності, не передбачені у вимогах.

Ця система є більш гнучкою і може бути використана в тих країнах, де фонд розміщення є якісно різномірним, не всюди відповідає

загальноприйнятим стандартам і необхідний більш скрупульозний підхід в оцінці його якісних характеристик.

Свої особливості, що витікають із специфіки засобів розміщення, мають системи класифікації мотелів, кемпінгів, квартир, які винаймаються туристами.

Так, наприклад, у Німеччині підлягають класифікації пансіони, гостині двори, готелі-гарні. Максимальний клас таких закладів – чотири зірки. У Франції встановлена класифікація приватних мебльованих квартир, що винаймаються туристами. При віднесенні квартир до категорій від 1 до 5 зірок враховуються розміри квартири, висота стелі, ширина ліжок, обладнання кухні, наявність у домі ліфту, телефону, стоянки для автомашин, балконів, терас, саду.

Європейська комісія ВТО у 1985 р. також почала розглядати питання про створення міжнародної системи класифікації квартир, що здаються в найом.

У 1984 р. комісія розробила положення, які можна використати при створенні системи класифікації кемпінгів. Згідно запропонованої системи кемпінги поділяються на 4 категорії від 1 до 4 зірок. Кількість проживаючих у кемпінгах будь-якої категорії не повинна перевищувати 300 осіб на 1 га площі. Для кожної категорії передбачається максимальна кількість наметів: 100 – для кемпінгів категорій 1-2 зірки, 80 – 3 зірки, 70 – 4 зірки. Мінімальна територія, що відводиться для одного намету, становить: у кемпінгах категорій 1-2 зірки – 80 кв. м, 3 зірки – 90 кв. м, 4 зірки – 100 кв. м. Обов'язковою умовою є забезпечення питною водою з розрахунку 30 л води на добу на 1 особу та освітлення території у нічний час. У кемпінгах категорій 2, 3 і 4 зірки обладнуються спеціальні зони відпочинку та торговельні майданчики. У кемпінгах 3-4 зірки зони відпочинку оснащені спортінвентарем, є окремі приміщення для кухонь. Душові кімнати та умивальники, окремі для чоловіків і жінок, плануються, виходячи з чітких вимог (див. табл. 5).

Таблиця 5

Вимоги до кількості душових та умивальників у кемпінгах

	1 зірка	2 зірки	3 зірки	4 зірки
Умивальник	Не менше 1 на 20 осіб	Не менше 1 на 20 осіб	Не менше 1 на 15 осіб з гарячою та холодною водою	Не менше 1 на 10 осіб з гарячою та холодною водою
Душові	Не менше 1 на 50 осіб	Не менше 1 на 50 осіб	Не менше 1 на 30 осіб з гарячою та холодною водою	Не менше 1 на 25 осіб з гарячою та холодною водою

В Україні Спілкою сприяння розвитку сільського зеленого туризму за участю Інституту економіки НАН України розроблено “Методичні

рекомендації з категоризації сільського житла для надання туристам і відпочиваючим” – проект категоризації сільських садиб, що використовуються для розміщення туристів.

Необхідність утримання стійкої позиції на туристичному ринку або її зміни на вигіднішу, приведення стану готельної бази у відповідність з новими, все зростаючими вимогами до її комфортності ведуть до модернізації засобів розміщення. Підвищення категорії підприємства розміщення досягається шляхом зміни та поліпшення статичних і динамічних показників, на яких базуються критерії готельного комфорту.

Уже на етапі проектування готелю закладаються основи його певного класу. Відповідно плануються приміщення громадського призначення, житлових номерів, визначаються їх площі, санітарно-технічне та інженерне обладнання. Це певною мірою регламентує експлуатаційний клас готелю. Підвищити його за рахунок зміни тільки динамічних показників, таких як асортимент і якість послуг, обладнання та умеблювання номерів, можливо тільки в тому разі, якщо цього дозволяє будівельний стандарт. Спроби підвищити клас готелю тільки за рахунок зміни динамічних показників призводять до фактичного зниження загального рівня комфорту.

Зміна статичних показників часто потребує серйозної реконструкції будівлі готелю, оснащення його засобами автоматизації, сучасною інженерною та санітарною технікою, упорядкування території, збільшення кількості номерів підвищеного класу, будівництва ресторанного комплексу, конгресового або рекреаційного центру.

У готелях старої побудови санітарно-технічне переоснащення номерів можна здійснити за рахунок використання додаткової площі номера або встановлення в ньому збірно-розбірної санітарно-технічної kabіни з умивальником, душем з піддоном та унітазом. Для обладнання апартаментів використовують комбіновані номери з декількох кімнат із загальним санітарним вузлом або об'єднують окремі однокімнатні номери, що підлягають частковому переплануванню.

За рахунок перегляду функціонального призначення окремих площ та приміщень можна обладнати буфети або кафе, зали секційних засідань, сауни та тренажерні зали, торговельні пункти, стоянку для автомашин.

Удосконалення динамічних показників готельного комфорту можна досягти за рахунок підвищення якості умеблювання номерів та їх оснащення жорстким та м'яким інвентарем, розширення асортименту послуг та підвищення якості обслуговування, використання сучасних технологій у готельному обслуговуванні, у тому числі заснованих на використанні електронної техніки та автоматики, підвищення кваліфікації персоналу.

Урахування у готельному комфорті сучасних вимог соціального та екологічного характеру веде до модернізації готельної бази шляхом відповідного удосконалення як статичних, так і динамічних показників. Наявність на ринку розміщення соціального замовлення на готелі високого класу для бізнесменів, конгресні готелі, готелі для інвалідів та осіб з фізичними вадами вимагає від готельних підприємств як будівельної

реконструкції будівлі, так і упровадження відповідних послуг. Екологічні вимоги передбачають відповідне упорядкування території, використання екологічно безпечних будівельних та оздоблювальних матеріалів або заміну деяких із раніше використаних у готелі, якщо вони несприятливо діють на здоров'я людини (азбест, свинцеві труби та резервуари, синтетичні матеріали з високим рівнем статичної електрики). Ці ж вимоги обумовлюють упровадження безвідхідних технологій у готельне виробництво, використання в оснащенні номерів спеціальної білизни для алергічних людей, предметів гігієни та косметики з натуральних компонентів.

Так, наприклад, Асоціація готелів Скандинавських країн (Scandic Hotels) і Датська Асоціація заміських готелів для молодіжного і сімейного відпочинку (Danhostels) використовують спеціальний знак – зелений ключ на білому фоні, що символізує екологічну благополучність готелю. Це підносить репутацію готелю, але й вимагає від нього дотримання низки суворих вимог щодо екологічної безпеки продуктів харчування, миючих засобів, сміттєвидалення, хімічного складу води та норм її витрат тощо.

Розвиток суспільного виробництва, удосконалення готельного будівництва, підвищення якості життя населення зумовлюють постійний перегляд існуючих систем класифікації, зміни критеріїв та показників на такі, що відповідають сучасному розумінню готельного комфорту.

В Україні класифікацію готельного фонду було вперше здійснено у 1950-ті рр. в рамках загальної для СРСР системи класифікації готелів та номерів у них. Систему класифікації було затверджено Постановою Ради Міністрів СРСР від 14.02.1952 р. Згідно цієї класифікації готелі поділялися на 4 розряди:

IV – готелі типу гуртожитків, будинків для приїжджих, кімнат для ночівлі при вокзалах;

III – з водопроводом і каналізацією;

II – з більш розвиненою системою технічного оснащення (опалення, телефонний зв'язок), з рестораном або буфетом;

I – такі, що мали також гаряче водопостачання, низку служб обслуговування (службу прийому, бюро обслуговування, перукарню), а також добре умебльований та оснащений номерний фонд.

Готелі, що мали значно вищий рівень комфорту, відносили до “позарозрядних”. До них пред'являвся комплекс вимог, пов'язаних з архітектурною характеристикою будинку, упорядкованістю території, інженерно-технічним оснащенням, розвитком служб обслуговування та асортиментом послуг, високою якістю номерів.

Така класифікація була заснована на врахуванні мінімальних вимог до готельного комфорту в основному кількісного характеру та мала вертикальну побудову – “знизу вгору”. За точку відліку було взято примітивне приміщення для ночівлі. Всі підприємства, що перевищували середній рівень комфорту, входили до категорії “позарозрядних”. Такий тип класифікації відповідав тогочасному стану готельного фонду СРСР, який складали переважно підприємства середнього та низького рівня комфорту.

Упродовж 1960-70-х рр. якісна характеристика готельного фонду СРСР значно змінилася. Підвищилася комфортність новозбудованих готелів, до проектів яких почали включати приміщення культурного, спортивного та розважального призначення: конференцзали, басейни, сауни, бари та ресторани, вар'єте тощо. Значну увагу почали приділяти таким елементам комфорту як кондиціонування повітря, індивідуальна сигналізація, аудіовідеообладнання, системи автоматичного управління. Багато старих готелів було піддано реконструкції та переобладнанню. Таким чином, на кінець 1970-х рр. велика кількість готелів, у тому числі більшість туристичних і практично всі готелі “Інтуристу”, за своїми характеристиками увійшли до категорії “позарозрядних”, хоча й не були однаковими за комфортом. Виникла необхідність переглянути існуючу класифікацію.

У 1979 р. Держкомцін СРСР видав “Положення про віднесення готелів до розрядів, а номерів у них до категорій”. Після незначної переробки та доповнення воно було затверджене у новій редакції 27 грудня 1983 р. і введене в дію з 1 квітня 1984 р. Дія цього документу розповсюджувалася на всі готелі, мотелі, туристичні бази і пансіонати СРСР незалежно від їх відомчого підпорядкування.

В основу нової системи класифікації, враховуючи стан готельної бази СРСР на поточний момент, було покладено принцип вертикальної побудови не “знизу вгору” як раніше, а “згори вниз”. За точку відліку був взятий максимальний набір вимог до готелів “міжнародного класу”. Таких готелів було тільки чотири на території СРСР – “Космос” і “Міжнародний” у Москві, “Прибалтійський” та “Пулківський” у Ленінграді. Вони були віднесені до розряду “Люкс”. Із зниженням вимог знижувався й розряд готелю: Вищий А, Вищий Б, I, II, III. До IV розряду відносили готельні підприємства, що не відповідали мінімальному набору вимог, окресленому для III розряду. Мотелі могли бути віднесені до розрядів Вищий А, Вищий Б, I, II і III. Номери в готелях відносили до категорій: вища, I, II, III і IV.

Ця система класифікації була побудована практично цілком на врахуванні кількісних показників і так само, як і попередня, належала до “кількісного” європейського типу. Враховувались кількість номерів підвищеного класу, їх площі, співвідношення номерів з санвузлом і телефоном, наявність тих чи інших приміщень загального користування та асортимент послуг без оцінки їх якості.

Але у 1970-80-х рр. готельний фонд СРСР характеризувався великою якісною різноманітністю. Використання “кількісного” типу класифікації призводило до того, що однаковий розряд часто присвоювався готелям різного якісного рівня. З'явилася хибна практика підвищення розрядності готелю за рахунок збільшення переліку послуг, кількості зручностей у номері, тобто шляхом зміни динамічних показників без урахування їх якості та будівельного стандарту. Наприклад, у номерах встановлювали телефони, холодильники, телевізори без урахування площі, особливостей інтер'єру. При формальному підвищенні це фактично знижувало комфортність номеру.

Крім того, рівень обслуговування в готелях для іноземних гостей був значно вищим, ніж у комунальних одного з ними розряду. Останні теж частково використовувались “Інтуристом” як орендована база для прийому іноземних туристів. Тому у своїх комерційних пропозиціях на міжнародному туристичному ринку “Інтурист” був змушений застосовувати іншу класифікацію засобів розміщення за комфортом – готелі “first class”, “international class”. Згодом система класифікації “Інтуристу” була більш детально розроблена, наближена до міжнародних стандартів і закріплена в документі “Критерії класифікації засобів розміщення, що використовуються Держкомінтуристом СРСР, і порядок проведення їх атестації”.

За цією системою всі готелі поділялись на два типи: для короточасного перебування туристів і бізнесменів та рекреаційні. До останніх висуvalася ціла низка додаткових вимог, пов’язаних з організацією відпочинку та лікування. Готелі відносили до однієї з п’яти категорій зірок при умові набору відповідної суми балів, якими оцінювались якість їх будівлі, комунального обладнання, номерного фонду, підприємств харчування, асортимент та якість послуг. Якість оцінювалась на “відмінно”, “добре” або “задовільно” і теж відображувалась у певній кількості балів для кожного з показників.

Бальна система класифікації “Інтуристу”, яка може бути віднесена до “якісного” типу класифікацій для країн, що розвиваються, більше відповідала міжнародним стандартам в оцінці готелів та стану готельної бази СРСР кінця 1980-х рр. Обов’язкова для готелів “Інтуристу”, вона використовувалась також для готелів інших відомств на добровільних засадах. До початку 1990-х рр. дві класифікації існували у країні паралельно, частина готелів оцінювалась у двох системах, причому мали місце невідповідності рівнів оцінки одного й того ж готелю (див. табл. 6).

Таблиця 6

Класифікація готелів СРСР у двох системах

№ п/п	Назва готелю	Місто	Власник готелю	Розряд (загально-обов’язкова система класифікації)	Категорія (система класифікації “Інтуристу”)
1.	“Україна”	Київ	Київський Міськвикон-ком	Вищий Б	1 зірка
2.	“Братислава”	Київ	Інтурист	1 розряд	2 зірки
3.	“Севастополь”	Москва	Інтурист	Вищий Б	2 зірки
4.	“Україна”	Москва	Московський міськвикон-ком	Вищий Б	3 зірки
5.	“Дніпро”	Київ	Інтурист	Вищий Б	4 зірки
6.	“Ялта”	Ялта	Інтурист	Вищий А	4 зірки
7.	“Космос”	Москва	Інтурист	Люкс	4 зірки

У відомстві Держкомінтуристу СРСР з 1984 р. діяла також система класифікації кемпінгів, що відносила кемпінги “Інтуристу” до однієї з трьох категорій – Вищої, I і II у залежності від якості розміщення, упорядкованості території, комунального благоустрою, рівня організації обслуговування та самообслуговування туристів, збереження їх автотранспорту.

Після розпаду СРСР, здобуття Україною статусу незалежної держави, скасування Держкомінтуристу СРСР всі документи, що встановлювали порядок класифікації готелів, фактично втратили чинність.

На початку 1990-х рр. в Україні робилися спроби запровадити нову класифікацію. Так, у 1991 р. Державним комітетом України з житлово-комунального господарства на основі критеріїв класифікації готелів системи “Інтурист” були розроблені рекомендації “Про порядок віднесення комунальних готелів до міжнародної класифікації”, які не стали загальним стандартом. У листопаді 1993 р. Державним комітетом України по туризму було розроблено “Положення про державну атестацію готелів, мотелів, кемпінгів, туристичних баз, комплексів та підприємств громадського харчування України, що приймають і обслуговують туристів”. Це Положення було введено в дію з 01.06.1994 р., але так і не набуло статусу державного стандарту.

Починаючи з 1993 р. в Україні приймається низка законодавчо-нормативних актів щодо стандартизації та сертифікації готельних і туристичних послуг та послуг підприємств ресторанного господарства. Після прийняття цих актів класифікація готелів в Україні стає основою їх сертифікації.

Сертифікацією називається діяльність з підтвердження відповідності товарів і послуг установленому зрізю-стандарту. В Україні вона здійснюється в рамках Державної Системи сертифікації УкрСЕПРО, що є системою сертифікації продукції (послуг), систем якості та атестації виробництва третьою стороною. Право на проведення сертифікації надається органам сертифікації, соціологічним лабораторіям і аудиторам, які акредитовані у Системі та занесені до її Реєстру. Їх акредитація здійснюється Державним комітетом України з питань технічного регулювання та споживчої політики, який також встановлює перелік продукції та послуг, що підлягають обов’язковій сертифікації, порядок і вимоги до їх проведення. Сертифікація послуг, які не увійшли до числа таких, що підлягають обов’язковій сертифікації, є добровільною та може проводитися з ініціативи виробника або споживача.

В Україні з жовтня 1999 р. сертифікація готельних послуг та послуг ресторанів є обов’язковою, туристичних послуг – добровільною.

Нині згідно Правил обов’язкової сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання) (наказ Держспоживстандарту № 207 від 03.09.2007 р.) обов’язковій сертифікації підлягають послуги з розміщення, що надаються суб’єктами туристичної діяльності в колективних та індивідуальних засобах розміщення (готелях, мотелях, туристичних базах і гірських притулках, кемпінгах і майданчиках для автофургонів, дитячих та

студентських літніх таборів, центрах і будинках відпочинку, санаторних і курортних закладах оздоровчо-профілактичного характеру, вмебльованих приміщеннях, морських і річкових суднах). Обов'язковою є сертифікація послуг з розміщення на відповідність цих послуг обов'язковим вимогам нормативних документів і нормативно-правових актів, перелічених у Переліку продукції, що підлягає обов'язковій сертифікації в Україні (затверджений наказом Держспоживстандарту № 28 від 01.02.2005 р.).

Додатково на бажання заявника (готелю) тобто на добровільних засадах, орган сертифікації може перевести сертифікацію готелю на відповідність вимогам певної категорії згідно стандарту класифікації готелів.

Тривалий час діючим стандартом для сертифікації готелів України був ГОСТ 28681.4-95 "Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц". Він був розроблений у Росії та введений у дію на території України з 1 січня 1997 р. як міждержавний стандарт у відповідності з "Угодою про проведення узгодженої політики в галузі стандартизації, метрології та сертифікації держав-учасниць СНД". Російський стандарт класифікації мав вигляд європейського "кількісного" типу, що, з одного боку, спрощувало процедуру визначення класу готелю, полегшувало уніфікацію вимог з Європейським стандартом, з іншого боку – обмежувало можливість якісної диференціації готелів, чіткого визначення їх комфорту.

Наказом Держспоживстандарту України від 23 грудня 2003 р. в Україні був запроваджений вітчизняний стандарт класифікації готелів ДСТУ 4269:2003 "Послуги туристичні. Класифікація готелів.". Він створений у відповідності до вимог Міжрегіональної гармонізації критеріїв готельної класифікації ВТО та складається з трьох груп вимог. Перша з них вміщує загальні обов'язкові вимоги, друга – вимоги кількісного характеру, у третій – зазначаються якісні параметри, які відрізняють готелі різних категорій (див. додаток 4). Нині цей стандарт є базовим для визначення категорій українських готелів. Наразі сертифікація засобів розміщення здійснюється за двома схемами.

Перша схема – обстеження засобу розміщення, яке здійснюється згідно з вимогами ДСТУ 3957:200 "Система сертифікації УкрСЕПРО. Порядок обстеження виробництва під час проведення сертифікації продукції" та Правил сертифікації з метою встановлення відповідності його послуг вимогам нормативних документів, а також (за бажанням заявника) його відповідності вимогам певної категорії зірок (ДСТУ 4269). Термін дії сертифіката відповідності у цьому випадку – до трьох років.

Друга схема – сертифікація системи управління якістю, яка здійснюється на відповідність вимогам ДСТУ ISO 9001-2001 "Система управління якістю. Вимоги" добровільно, за бажанням замовника, з наданням сертифіката відповідності терміном до п'яти років. Але ця схема вимагає від готелів великої роботи з розробки системи якості та поки що українськими готелями не застосовується.

Подальший якісний розвиток вітчизняних готелів вимагає періодичного перегляду та вдосконалення існуючих стандартів та правил сертифікації.

КОНТРОЛЬНІ ЗАПИТАННЯ ТА ЗАВДАННЯ

1. Дайте визначення понять “засіб розміщення”, “підприємство розміщення”, “готель”, “туристичний комплекс”.
2. Назвіть види класифікацій засобів розміщення.
3. Визначте основні порівняльні характеристики засобів розміщення за призначенням та дайте характеристику різних типів закладів розміщення за типом клієнтури, метою подорожі, засобами пересування туристів.
4. Що таке “готельний комфорт”? Назвіть його основні критерії та показники.
5. Опишіть існуючі у світі типи класифікацій за рівнем комфорту.
6. Які види класифікацій готельних номерів ви знаєте?
7. Чи існує єдина світова (європейська) класифікація готелів за рівнем комфорту?
8. Назвіть два типи класифікацій за комфортом, що існують у світі. У чому полягають особливості їх оціночних систем?
9. Дайте характеристику класифікації готелів за рівнем комфорту в Україні в її історичній динаміці.
10. Дайте характеристику сучасного стану сертифікації готелів в Україні.

ТЕСТИ ДЛЯ САМОПЕРЕВІРКИ ТА САМОКОНТРОЛЮ ЗАСВОЄННЯ ЗНАНЬ

1. У статистиці туризму засіб розміщення – це:

1. суб’єкт підприємництва, що реалізує послугу розміщення за гроші;
2. підприємство, що надає проживання;
3. будь-який об’єкт, що надає ночівлю – платно або безплатно.

2. Готелі ділового призначення є переважно готелями:

1. низького рівня комфорту;
2. високого рівня комфорту;
3. рівень комфорту не має значення.

3. Невеликі заклади, що пропонують домашній комфорт, носять назву:

1. апартготель;
2. Bed and Breakfast;

3. time-sharing.

4. Хостел – це:

1. готель довготривалого проживання для ділових людей;
2. рекреаційний заклад для сімей з дітьми;
3. готелі спрощеного сервісу переважно для молоді.

5. До закладів розміщення рекреаційного типу належать:

1. бізнес-готелі;
2. готелі для екскурсійного туризму;
3. туристичні містечка.

6. До засобів розміщення для автомобілістів належать:

1. ботелі;
2. ротелі;
3. лотелі.

7. Серед основних критеріїв готельного комфорту:

1. кількісний склад персоналу;
2. місткість будівлі та кількість поверхів;
3. склад та якість номерів.

8. За функціональною ознакою виділяють номери:

1. SGL, DBL, Duplex тощо;
2. королівський, президентський, Function, тощо;
3. люкс, люкс-апартамент, бізнес-клас тощо.

9. Серед статичних показників готельного комфорту:

1. площа номерів;
2. умеблювання номерів;
3. асортимент додаткових послуг.

10. Система електронного резервування місць у готелях найбільших GDS світу пропонує такі їх категорії за комфортом:

1. Luxe, First, Tourist;
2. De luxe, Standart, Tourist Class;
3. Luxury, Superior, Value.

11. Основою якісного типу класифікаційної оцінки є класифікація:

1. французька;
2. індійська;
3. гонконгська.

12. Сертифікацією називають процедури, що мають на меті:

1. отримати дозвіл на здійснення певного виду діяльності;
2. підтвердити відповідність якості послуг стандарту;
3. зареєструвати готель як юридичну особу – суб'єкт підприємництва.

13. В Україні сертифікація готельних послуг здійснюється на засадах:

1. добровільності;
2. обов'язковості;
3. по-різному для різних готелів.

14. Обов'язковою є сертифікація готелів України за схемою:

1. відповідності вимогам нормативних документів;
2. відповідності категорії зірок;
3. оцінки системи якості.

15. Нині в Україні діє стандарт класифікації готелів:

1. ВТО;
2. міждержавний;
3. національний.