



УДК 338.48

## КЛАСИФІКАЦІЯ КРИТЕРІЇВ ГОТЕЛЬНО-ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ ЗА ВИМОГАМИ МІЖНАРОДНИХ СТАНДАРТІВ

Студ. І.А. Кальченко, гр. МГЯС-17

Науковий керівник проф. Г.І. Хімічева

Київський національний університет технологій та дизайну

**Мета.** Вибір і обґрунтування принципів та підходів класифікації критеріїв готельно-туристичних послуг.

**Завдання.** Проаналізувати принципи і підходи до побудови класифікації критеріїв;

**Об'єкт.** Процес удосконалення класифікацій критеріїв готельно-туристичних послуг.

**Предмет.** Вимоги міжнародних стандартів, що регламентують готельно-туристичні послуги.

**Методи дослідження.** Системний аналіз, теоретичні метод побудови класифікацій.

**Наукова новизна та практичне значення отриманих результатів.** Запропоновано удосконалити класифікацію критеріїв готельно-туристичних послуг за рахунок застосування вимог міжнародного стандарту HRS 32001:2008.

### **Результати дослідження.**

Готельно-ресторанний бізнес є галуззю з високим рівнем конкуренції, основними умовами якої є максимальне задоволення потреб потенційних споживачів, зокрема забезпечення високого рівня комфорту готельних послуг. [1]

Проведений авторами аналіз доводить, що з кожним роком вимоги споживачів цих послуг зростають. Це пов'язано з впровадженням нових технологій обслуговування, які враховують швидкоплинні вимоги споживачів. Проте для того, щоб потенційний споживач міг оцінити їх якість потрібно мати однакову (ідентичну) класифікацію для всіх готелів. Такий підхід дозволяє порівняти якість і безпеку надання готельних послуг за рахунок застосування однакових класифікаційних ознак (критеріїв).

На сьогодні найбільш поширеною є «зіркова» класифікація, яка передбачає, що кількість зірок обумовлюють якість надання готельних послуг. Дана класифікація готелів діє в країнах Європи, а також в ряді держав Азії. Однак слід зазначити, що вона є досить умовною і специфічною для кожної країни незважаючи на наявність загальних вимог.

В роботі [2] пропонується готельні послуги класифікувати за п'ятьма категоріями. Найвищу категорію позначають «\*\*\*\*\*», найнижчу «\*». Категорію готелю зазначають на його вивісці, квитанціях, у традиційній картці гостя та в рекламних матеріалах. Класифікацію готелів та аналогічних засобів розміщення незалежно від форм власності та відомчої належності проводять відповідно до національного стандарту ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів». При цьому класифікацію здійснюють згідно із загальною характеристикою готелю, яку визначають комплексом вимог до матеріально-технічної оснащеності, переліку послуг, що надаються та кваліфікації персоналу. У стандарті зазначено 134 критерій перевірки, і всі вимоги до категорії готелів є мінімальними. Проте, слід зазначити, що сертифікація готелів лише за мінімальними умовами не забезпечує повну перевірку готелів, та присудження їм певної категорії. На даний час стандарт є застарілим, він не висвітлює сучасні потреби потенційних клієнтів і тому потребує удосконалення на основі застосування міжнародних принципів і підходів до надання готельних послуг.

В свою чергу стандарт ДСТУ 4269:2003 рекомендує готельні послуги структурувати за 13 класифікаційними ознаками, такими як: облаштування території, зовнішні елементи благоустрою; громадські приміщення; загальне технічне устаткування; номерний фонд; технічна оснащеність номерів; оснащеність номерів меблями та інвентарем; санітарне устаткований номера; устаткування санітарних об'єктів загального користування; приміщення для надавання послуг харчування; додаткові приміщення для надавання інших послуг; послуги; послуги харчування; вимоги до персоналу та його підготовленості.

Проте такий підхід не дозволяє споживачеві реально уявити і оцінити надані послуги. На наш погляд найбільш придатним для побудови системи критеріїв є підхід запропонований в стандарті HRS 32001:2008, який дозволяє поділити їх на рівні [3]. Особливістю даного стандарту є те, що класифікація готельних послуг проводиться по 5 рівнів, які починаються з 3-го рівня та закінчується 7-м (такі рівні як 1-й та 2-й відсутні у зв'язку з тим, що вимоги їх є дуже низькими і не завжди відповідають потребам споживача).

При проведенні класифікації згідно з цього стандарту для визначення критерій закладу розміщення враховується рівень їх комфорту. При цьому важливу роль у вирішенні питань управління якістю готельних послуг, приділяють наступним заходам: стан будівлі готелю, транспортна доступність та інфраструктура, облаштування прилеглої до закладу розміщення території; стан номерного фонду; обладнання і оформлення інтер'єру; наявність і стан закладів харчування у структурі готелю; характеристика громадських приміщень, наявність конференц-залу, холів, а також приміщень для ділових зустрічей, відпочинку, спорту та ін.; матеріально-технічне забезпечення; рекламно-інформаційне та інформаційно-технічне забезпечення; якість пропозиції додаткових платних та безкоштовних послуг; рівень підготовки та якість обслуговування персоналу.

**Висновки.** Запропоновано удосконалити систему критеріїв готельно-туристичних послуг за рахунок застосування вимог стандарту HRS 32001:2008, що спрощує процедури їх сертифікації в добровільній системі. Такий підхід до оцінки якості готельно-туристичних послуг гарантує потенційним споживачам надання достовірної та надійної інформації про них.

**Ключові слова:** *готель, критерії, сертифікація, HRS 32001:2008.*

#### **ЛІТЕРАТУРА**

1. Сенин В.С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: Учеб. пособие / Сенин В.С., Денисенко А.В. - М.: Финансы и статистика, 2004. -144 с.
2. Хімичева Г. І. Аналіз міжнародних принципів і підходів до оцінки відповідності готельних закладів критеріям якості та безпеки / Хімичева Г. І., Михалко А. О., Яременко Д. В. – Вісник КНУТД №6 (117) Серія «Економічні науки», 2017. – 80-90 С.
3. Хімичева Г. І. Сертифікація готельно-ресторанного бізнесу за вимогами стандарту HRS 32001:2008 / Хімичева Г. І., Кальченко І. А. - Всеукраїнська конференція студентів, аспірантів та молодих вчених «Наука та освіта трансформації суспільства», 2017. – 78-79 С.