

Ильясова М.К., Муратова Э.Д.

ИССЛЕДОВАНИЕ ПРОБЛЕМЫ КЛАССИФИКАЦИИ ГОСТИНИЦ

В условиях становления рыночной экономики в Украине на одно из первых мест постепенно выходит сфера туризма и сопутствующих ей услуг. Повышение спроса на туристические услуги связано с выгодным географическим положением государства (транзитная зона), достаточно мягким климатическими условиями, наличием рекреационных ресурсов, относительно дешевыми средствами размещения и предоставляемыми в них услугами, т.е. с целым рядом экономических выгод. Увеличение количества иностранных граждан, приехавших в Украину с целью заключения договоров, на отдых или лечение, порождает проблему их размещения, решение которой заключается в росте размеров гостиничного фонда.

Одним из наиболее эффективных источников вложения средств и получения прибыли, размер которой, не в последнюю очередь, зависит от правильного управления организацией обслуживания отдыхающих, является туристско-гостиничный комплекс. К числу наиболее сложных проблем туристской отрасли и гостиничного хозяйства относится разработка системы классификации гостиниц. Проблема классификации гостиниц в последние годы находится в центре внимания специалистов гостиничного хозяйства и туристической отрасли. Большинство стран признали невозможным создание единой классификации, пригодной для использования повсеместно в каждой из них. По данным Международной гостиничной ассоциации в настоящее время официальная система классификации гостиниц принята только в 64 странах мира, в 11 странах она находится в стадии разработки, в 58 — гостиницы не имеют единой классификации. Многочисленные попытки ВТО, Комитета гостиничной и ресторанной индустрии Европейского Союза, Международной гостиничной ассоциации внедрить единую классификацию отелей в мире оказались безуспешными. Введению единой классификации в мире препятствуют установившиеся национальные традиции, культурно-исторические развития государств, критерии качества, различия в климатических условиях и др. Задача еще усложняется и тем, что, кроме гостиниц, существует масса других видов средств размещения, каждый со своей спецификой. Поэтому, большинство стран признали невозможным создание единой классификации, пригодной для использования повсеместно в каждой из них.

В большинстве стран разработана классификация гостиниц по уровню комфорта. Уровень комфорта гостиницы определяется ее техническим оснащением, составом и качеством номерного фонда, набором предоставляемых услуг. Существует несколько направлений в решении этого вопроса. Одно из направлений отдает предпочтение так называемым «статистическим» признакам, наличие таких помещений, как, например, крытый бассейн, сауна и т.д., определенному соотношению между вместимостью гостиницы и численности обслуживающего персонала и пр. Другое направление отдает предпочтение «динамическим» факторам, т.е. службе сервиса.

В настоящее время в мире действует около 30 различных национальных систем классификации гостиниц (система звезд от 1 до 5, система букв - А, В, С, Д, система «корон» или «ключей», «бриллиантов» и т.д.), которые можно объединить в две основные группы:

- «Европейский» тип, в основу которого положена французская национальная система, подразделяется на 5 категорий (по звездам);
- Балльная оценка, в основе которой лежит индийская национальная система (5 категорий, которую присваивает специальная комиссия на основе балльной оценки). Только при удовлетворении всех общих и индивидуальных требований возможно присвоение гостинице определенной категории.

ВТО рекомендует использовать звездочную классификацию отелей, исходя из размера номеров, их планировки, удобства и оснащения, наличия иных помещений и оборудования для проведения досуга гостей и работы деловых туристов, предоставляемых услуг и пр. Звездочное деление гостиничных предприятий считается одним из самых распространенных, но и оно не является универсальным.

В сложившейся ситуации иностранные каталоги, стремясь облегчить клиенту выбор гостиниц, переходят на систему пиктограмм. К сожалению, стандартизация пиктограмм, начатая ВТО, также не дает быстрых результатов. Графическое изображение отдельных гостиничных услуг по-прежнему противоречиво. Тем не менее, пиктограммы постепенно приближаются к единым, понятным всем изображениям и для большего удобства часто сопровождаются краткими пояснениями на двух - трех языках.

Современное гостиничное хозяйство Украины характеризуется пока сравнительно низким уровнем комфорта. Значительное количество предприятий размещается в амортизационном фонде или в приспособленных помещениях, не отвечающих элементарным требованиям нормативов, предъявляемых к гостиницам.

В соответствии с приказом Госстандарта Украины №99 от 4 марта 1996 г. в Украине принята европейская система классификации - системы звезд, которой соответствуют определенный уровень материально-технической базы, уровня обслуживания, номенклатура и качество предоставляемых услуг. Высшая категория определялась в «5 звезд» (*****), низшая - «1 звезд» (*). В ГОСТе имеются требования, предъявляемые к гостиницам любой категории. Таким образом, клиент, зная категорию гостиницы, получает полную информацию о том, какое обслуживание ожидает его в гостинице.

Следовательно, соответствие гостиницы определенной категории имеет существенное значение в формировании клиентуры, положительно влияет на престиж предприятия, стоимость гостиничных услуг. Приезжающему лицу она позволяет свободно ориентироваться на рынке туристского предложения: сравнивать гостиницы по качеству и стоимости обслуживания и выбирать подходящую базу для ночлега. Органы управления используют класс отеля в качестве критерия распределения налогового бремени и государственных инвестиций, а также учитывают его при разработке ценовой политики в сфере гостиничного бизнеса и развитию индустрии туризма в целом.

Источники и литература

1. Закон Украины «О туризме», №325/95 -ВР, от 15.09.95.
2. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Проблемы, перспективы, сертификация. - Киев: ВИРА- Р, 2001.
3. Федорченко В.К. Уніфіковані технології готельних послуг. - Київ "Вища школа" 2001.
4. "Финансовая консультация", №17 (231), - Всеукраинское издание защиты интересов бизнеса 2002.

The tourist-hotel complex is referred to one of the most effective sources of investment and making profit, the amount of the latter depends on the correct management of the holiday-makers' service organization. Now with the development of the hotel business in Ukraine, the problem of classification of hotels is urgent and rather complicated.

The practice shows the impossibility to establish the common classification of hotels be used all over the world. Nowadays about thirty different national systems of classification exist. Though the International Tourist Organization recommends to use the 'European' type of classification of hotels according to their lay out, comfort, service, equipment and fund. This classification is considered to be one of the *most* widespreadly used, but not the universal one.

Nowadays the Ukrainian hotel economy is characterized by very low comfort level.

In accordance with the State Ail-Union Standards' order №99 of March 4,1996 the 'European' type of classification of hotels was adopted in Ukraine.

The 'European' type (French basis) is a subdivision of hotels into five categories / stars in conformity with their level and quality of service,

equipment and fund. The highest category is defined as five stars (*****) and the lowest as one star (*). In the State All-Union Standards the demands to hotels of all categories are enumerated. Therefore, knowing the category of a hotel a client receives the detailed information about the level and quality of service of the hotel he/ she is planning to stay at. The hotel correspondence to a certain category plays a vital part in the clientele selection and hotel's prestige. Government organs take the hotel's category into consideration when distributing taxes, allocating state investments, working out the price politics in the sphere of the hotel business.