

Типологічна класифікація готелів

Готелі розділялися на класи завжди. У минулому столітті було три різновиди готелів: трактири, транзитні й люкс. До середини 50-их років нашого століття туризм набув масового характеру і колишня класифікація остаточно перестала відповідати потребам мандрівників. У низці європейських країн виник новий спосіб характеристики готелів - "зірки".

На жаль, за півстоліття існування "зоряної" системи класифікації готелів у світі так і не виникло єдиних правил появи "зірок". Найжорсткіші правила діють у Франції та в Іспанії. "Зоряний" ранг тамтешніх готелів регламентується й контролюється спеціальними державними органами. І якщо готель не відповідає заявленому рівню, його або понижують в рівні, або взагалі закривають.

Готелі Німеччини мають право самостійно привласнити собі будь-яку категорію. Проте у будь-який момент одне з професійних об'єднань готельних працівників може провести інспекцію. Авторитет німецьких готельних гільдій дуже високий, і споживачі прислухаються до їх думки. Аналогічний підхід практикують готелі Чехії. У Швейцарії власники готелів добровільно прийняли критерії "зоряності", розроблені фахівцями Швейцарського готельного суспільства (SSH). Нерідко власники престижних готелів міжнародного класу, працюючих в різних країнах світу, запрошують фахівців із Швейцарії, щоб ті підтвердили їх "зоряність". Італійські готелі відповідно до місцевих законів знову ж таки мають право навішувати на себе будь-яку кількість "зірок". Проте за кожен з них власті беруть податок, і власники невеликих готелів офіційно реєструють свої підприємства як двох- та трьохзоряні, а рекламують як чотирьохзоряні й вище. Через високі податки на "зірки" готелі в Італії додатково характеризуються за категоріями plus, super і т.д. - за це доплачувати не доводиться.

"Зоряна хвороба". Система класифікації готелів за п'ятизоряною шкалою зовсім не є універсальною. Вона прийнята в Іспанії, Росії, Угорщині, Швейцарії і ще низці країн. А, наприклад, у Фінляндії класифікації готелів за "зірками" не існує зовсім.

Французькі готелі діляться на шість категорій: без "зірок", від однієї до чотирьох "зірок" і чотири "люкс". У Великобританії паралельно з п'ятизоряною системою (але тут в ходу "корони") діють стандарти, розроблені фірмою Business Travel International (Міжнародні ділові подорожі). Відповідно до її стандартів готелю може бути присвоєний один із дев'яти розрядів від moderate tourist до superior deluxe. В Об'єднаних Арабських Еміратах, як і в більшості арабських країн, кількість "зірок" у готелю обмежується виключно фантазією його власника. Вважається, що "зоряність" там завищена на 1-2 пункти. Виняток - турецькі готелі. Вони точніші за всіх інших, відповідають європейській класифікації. У Росії діє п'ятизоряна система, основна маса

готелів середнього й низького рівня продовжує носити "зірки", видані ще багато років тому Держстандартом. Дорогі ж готелі замовляють класифікаційні послуги в Швейцарії, а іноді звертаються з проханням підтвердити "зоряність" до своїх західних партнерів.

Нові зірки. Всесвітня туристська організація (ВТО) кілька років тому спробувала покласти край цьому "параду зірок" і ввести універсальну систему класифікації готелів. Ці стандарти поки що не стали обов'язковими в усіх регіонах, але в багатьох країнах вже орієнтуються саме на них та погоджують свої правила з рекомендаціями ВТО. Ситуація може змінитися на краще, оскільки за чіткішу "зоряну" класифікацію активно виступають крупні готельні мережі, такі як "Маріотт", "Шератон", "Чойс" або "Ле Меридієн". Як правило, "зоряний" статус готелю, що входить у мережу, підтверджений центральним керівництвом мережі. Правда, при цьому основним інструментом маркетингу такі готелі поки вважають все ж таки не "зоряність", а мережеву марку, яка більшою мірою гарантує якість послуг, що надаються.

Міжнародна класифікація готелів. Окрім перерахованих вище класифікацій готелів використовують і інші системи їх класифікацій, яких на сьогодні існує більше від тридцяти. Нині в світі найпоширенішою системою класифікації є Французька національна система. Вона встановлює для готелів шість категорій, серед яких п'ять із присвоєнням певної кількості зірок (1*, 2*, 3*, 4*L, 5*).

За типом французької класифікації в європейських країнах виділяється німецька класифікація, згідно з якою, готельні підприємства діляться на 5 класів: туристський клас - 1*; стандартний клас - 2**; комфортний клас - 3***; перший клас - 4****; люкс - 5*****.

Окрім традиційних зірок, існують системи «букв» і «корон». У Греції користується популярністю буквенна система класифікації. Всі грецькі готелі діляться на чотири категорії: А, В, С, D. Класифікація англійських готелів достатньо складна. Як правило, на фасаді готелів зображені не зірки, а корони.

Таким чином, для кожної країни характерна своя класифікація готелів, і готелі, що належать до однієї категорії, але розташовані в різних країнах, мають істотні відмінності.

Альтернативна класифікація готелів. Крім "зірочок", існує альтернативна класифікація готелів. Найбільше поширення альтернативна система набула в США (так що "зоряних" готелів там майже немає), також і в інших країнах світу. Ви можете разом із готелями, класифікованими за "зірками", побачити й готелі з альтернативною системою класифікації. Якщо з "зірками" наш співвітчизник ще якось ознайомлений, то в іншій системі дуже часто плутається.

Висновок. В Україні ж, як і Росії, багато готелів залишили собі класифікацію за "зірками" видану багато років тому Держстандартом, тому вони не відповідають сучасним критеріям, до яких прагне низка європейських країн. Отже, можна сказати, що єдиної системи класифікації готелів як у світі, так і в Україні немає. Тому в майбутньому необхідно все ж таки виділити одну систему, яку б прийняли в країнах світу. Це можна зробити, проаналізувавши існуючі класифікації, доповнити їх і усунути певні недоліки.