

## **КАТЕГОРИЗАЦІЯ ЗАСОБІВ РОЗМІЩЕННЯ ЯК ФАКТОР ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ**

*Лещотна Т.О.*

*Науковий керівник – Давидова О.Ю., канд. техн. наук, доцент*

Індустрія туризму характеризується введенням стандартів на туристичне обслуговування. Застосування сертифікації послуг визначає способи і критерії оцінки якості своєї діяльності і дозволяє створити у споживачів впевненість в тому, що вигоди або послуги надаються туристу і екскурсанту в рамках чітко визначених норм і правил.

Сертифікація туристичних послуг та послуг готелів є одним з найважливіших механізмів управління якістю обслуговування, що дають можливість об'єктивно оцінити рівень послуг, підтвердити їх безпеку для споживача. В умовах ринкової економіки в рамках індустрії гостинності споживач є ключовою фігурою під час реалізації вимог стандартів на наданий йому рівень туристичних послуг.

Метою роботи є дослідження вимог міжнародних та українських стандартів індустрії гостинності, аналіз існуючих систем класифікації, стану стандартизації та сертифікації якості послуг готельної сфери. Зроблена спроба узагальнити міжнародний досвід і досвід нашої країни, а також оцінити перспективи можливостей українських готелів задовольнити вимоги ЮНВТО.

Індустрія гостинності є ключовим фактором розвитку як внутрішнього, так і міжнародного туризму. Основні аспекти міжнародного туризму регулюються Всесвітньою туристичною організацією системи Організації Об'єднаних Націй – ЮНВТО.

У зв'язку з різноманіттям видів засобів розміщення виникає проблема їх класифікації, яка ускладнюється не завжди явними відмінностями між підприємствами розміщення, а також національною специфікою і суб'єктивізмом власників, які створюють для своєї власності додаткові визначення, ускладнюючи тим самим створення єдиної класифікації. Виходячи з того, що готельна індустрія складається з багатьох різних сегментів, багато засобів розміщення не потрапляють до жодного конкретного класу, а деякі, навпаки, можуть відповідати декільком класам.

Види засобів розміщення можна класифікувати за різними ознаками. Треба зазначити, що уніфікована міжнародна класифікація засобів розміщення не запроваджена і до теперішнього часу. Однак в міжнародній практиці прийнята стандартна класифікація засобів розміщення туристів, розроблена експертами ВТО.

Різномірність підприємств індустрії гостинності дуже велика і деякі об'єкти можуть мати лише кілька схожих таких показників. Тому, ранжування за рівнем якості викликає необхідність виділити класи і попередньо визначити приналежність об'єкта до того чи іншого класу засобів розміщення, тобто класифікувати. Щоб уникнути подібної підміни понять вважається за доцільне застосовувати для позначення розподілу коштів розміщення згідно з рівнями якості послуг термін «категоризація».

Проблема категоризації засобів розміщення є однією з найважливіших з точки зору управління якістю. На сьогоднішній день у світі, в тому числі і в Європі, немає єдиної системи категоризації. За даними Міжнародної асоціації готелів і ресторанів (МАГР) офіційна система категоризації засобів розміщення прийнята тільки в 64 країнах світу, в 11 з них вона знаходиться на стадії розробки, в 58 країнах готелі не мають єдиної категоризації. Так, у Франції якість послуг оцінюють зірками, як і в Україні, а в Англії – коронами.

Важливу роль у формуванні очікувань споживачів послуг засобів розміщення відіграють ціни на пропоновані послуги. Ціна і рівень якості, як правило, знаходяться в прямій залежності. Аналіз даних про ціни на проживання в стандартному двомісному номері в готелях категорії 3-5 зірок України показує відсутність залежності між ціною і оголошеною категорією. Результати порівняльного аналізу середньої ціни свідчать про те, що багато готелів України категорії 3 і 4 зірки не відповідають міжнародному рівню якості і мають завищені категорії.

Таким чином, в даний час в країні складається ситуація, при якій категоризація не виконує своєї основної функції - підтвердження заявленого рівня якості, створюється передумова для недовіри до національних стандартів насамперед на ринку в'їзного туризму.

Отже, дотримання сучасних стандартів обслуговування і стабільності якості послуг, що надаються в готелях та інших засобах розміщення, допоможе споживачеві правильно вибрати готель, а також забезпечити його достовірною інформацією про її статус.

Класифікація готелів та інших засобів розміщення дозволить оцінювати їх відповідність як технічним вимогам (за станом матеріально-технічної бази), так і якісним характеристикам обслуговування. Головною метою системи класифікації є підвищення конкурентоспроможності готелів, збільшення туристського потоку і, отже, доходів від в'їзного та внутрішнього туризму.