

Основним завданням рекламної діяльності є розкриття значення реклами у сфері готельних послуг. Це передбачає вивчення смаків, уподобань і потреб конкретних цільових аудиторій споживачів; використання методів впливу реклами на формування споживацької поведінки; виявлення ролі реклами у взаємовідносинах виробника і споживача. Для вирішення завдань рекламної діяльності необхідно: · аналізувати рекламу, її різновиди, методи впливу на споживача; розбиратися у комерційній пропаганді, стимулюванні збуту, особистому продажі, public relations; розуміти особливості рекламування готельних і туристичних послуг; прогнозувати дію реклами на туристичний розвиток, враховуючи специфіку українського суспільства, особливості регіону і цільової аудиторії; самостійно проводити рекламну кампанію туристичних і готельних послуг із врахуванням специфіки поставленого завдання і засобів рекламної інформації.

І. Ведмідь Н.І. Основи рекламної діяльності в туризмі : навч. посіб. / Н.І. Ведмідь та ін. – Київ : КНТЕУ, 2007. – 103 с.

## **СВІТОВИЙ ДОСВІД КЛАСИФІКАЦІЇ ГОТЕЛІВ: ОАЕ ТА США**

*Ємець А.О., Сорокіна Ю.С., Глепова А.І.*

*Науковий керівник – Гордієнко Т.В., асистент*

Класифікація готелів – це визначення відповідності готельного підприємства критеріям або стандартам обслуговування. Прийнята в кожній країні класифікація містить категорію розрядності, яка є якісним параметром стандарту. Розрядність готелю впливає на її престиж, формування клієнтури, вартість готельних послуг. У світі існує багато систем класифікації готелів, кожна країна створює ту систему, яка підходить саме їй. Найбільш популярними системами класифікації є: система зірок, система букв, система «корон».

Деякі країни мають класифікацію, яка значно відрізняється від прийнятої в багатьох країнах світу класифікації. Яскравим прикладом такої країни є Об'єднані Арабські Емірати.

Високі класні готелі розділять на срібні, золоті та платинові. З кінця 2010 року готелі Дубаю отримали додаткові категорії до вже наявних зірок. Нова система класифікації передбачає градацію існуючого номерного фонду за типами: «бізнес», «пляжний», «знаходиться в пустелі» і «має культурно-історичну цінність». Крім цього, в систему класифікації включена нова супер категорія – «Акколада» («похвальна») – забезпечує винятковий рівень розкоші при розміщенні гостей в Дубаю.

Крім того, готелі рівня 5 зірок розділять на «Платинові», «Золо-

ті» і «Срібні». Критерії відбору для готелів інших категорій – від 1-ї до 4-х зірок – також були переглянуті. Про нову систему класифікації було оголошено на 17-й виставці Arabian Travel Market (ATM). Зміни також торкнулися і готельних апартаментів: їх поділяють на три категорії замість колишніх двох (Основна, Стандартна і Делюкс). Не відбулися нововведення тільки на пансіонах (Guest Houses). Нова класифікація готелів і готельних апартаментів замінила систему, що існувала в Дубаї останні 12 років. Нова система охопила понад 500 місцевих готелів і апартаментів (в даний час в Дубаї налічується 540 об'єктів розміщення, з яких 352 готелі і 188 апартаментів).

Дана система спростила вибір умов проживання для туристів, а також міжнародних туроператорів і агентств.

Планується, що нова класифікація повністю замінить стару. Такі нововведення допоможуть не тільки ще раз перевірити відповідність готелів присвоєним категоріям, але і зробити відпочинок в ОАЕ більш різноманітним.

Вважається, що відома і найпопулярніша система оцінки готелів – так звана «зіркова» – прийшла саме з Америки. Її родоначальником вважається засновник корпорації Hilton Конрад Хілтон, який перший запровадив для готелів власної мережі позначення у вигляді зірок, які були покликані підкреслювати певні переваги і многоступенчатість знаменитої корпорації. Сьогодні у Сполучених Штатах Америки немає єдиної офіційної системи класифікації готелів.

У США готелі класифікують за такими категоріями: рівнем комфорту, ціною, місце розташуванням, умовами користування.

За рівнем комфорту готелі поділяють на п'ять категорій. Статус готелю визначається на практиці рішенням двох впливових у готельному бізнесі організацій – American Automobile Association (AAA), яка нагороджує призом «П'ять діамантів» (станом на 2014 р. організація проінспектувала 40 тис. готелів у США, Канаді, Мексиці та Карибських островах), та Mobile Travel Guide – нагороджує призом «П'ять зірок» [1].

Залежно від місця розташування готелі можуть бути: центральними, курортними, казино (в одному із центрів ігрового бізнесу), в районі аеропорту, на автостраді.

За специфікою умов користування готелі можуть бути: таймшер, кондомініум, для тривалого проживання, для проведення конференцій тощо.

Загалом у практиці готельного обслуговування США, Канади, Мексики та на Карибських островах умовно виділяють три класи підприємств готельного господарства:

- «туристичний» (від 1 зірки/діаманти до 3 зірки/діаманти): Moderate Tourist Class (1-2\*), Tourist Class (2\*), Superior Tourist Class (2\*-3\*);

- «перший» (2 – 4 зірки/діаманти): Moderate First Class (2\*-3\*), Limited-Service First Class (2\*-3\*), First Class (3\*) Superior First Class (3-4\*);

- клас «Deluxe» (3 – 5 зірок/діамантів): Moderate Deluxe Class (3-4\*), Deluxe Class (4\*), Superior Deluxe Class (5\*) [1].

Автором класифікації за діамантами є Американська автомобільна асоціація (відома як AAA). У діамантовий рейтинг включені деякі готелі в США, Канаді, Мексиці і на островах Карибського моря. З цієї ж системи визначаються рівні місцевих ресторанів і місць для кемпінгу. Готелі і ресторани, які отримали діамантову класифікацію потрапляють на сторінки друкованого видання і сайту компанії. Перед присвоєнням готелю певної категорії діаманту, спеціальна комісія оцінює його на відповідність 27 базовим параметрам (чистота, безпека, рівень комфорту, професіоналізм співробітників тощо) При повній відповідності всім базовим вимогам готель отримує знак AAA Approved (затверджений). Але слід зазначити, що в цьому рейтингу немає готелю низького рівня.

Проведені дослідження підходів до категоризації та класифікації підприємств готельного господарства в різних країнах Європи засвідчили також тенденцію до уніфікації цих процесів та запровадження єдиної системи «зірковості», котра була б зрозумілою для представників різних туристичних ринків. У 2009 р. у Празі схвалено єдину Європейську систему класифікації готелів Hotelstars Union. На даний час систему успішно впроваджують 16 європейських країн за 21 кваліфікаційними критеріями, що містять 270 ознак [2].

Аналіз міжнародної практики категоризації у сфері готельного бізнесу дозволяє зробити висновок про те, що незалежно від того, які б системи класифікації готельних підприємств ні вводилися в тій чи іншій країні, всі вони спрямовані на досягнення однієї мети - сертифікувати їх послуги на предмет забезпечення безпеки для життя і здоров'я людей, збереження їх майна, захисту навколишнього середовища, а також покликані відображати певний рівень послуг, що надаються конкретним засобом розміщення та вимогами відвідувача до релевантної сатисфакції його очікувань відповідно до витрачених ним коштів на категорійність готелю.

1. Classification of hotels the USA: [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <http://ivsoi.org/archives/465>

2. Hotel classification system: [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <https://www.hotelstars.eu/>