

УДК 911.3

Шпарага Т.І., Стахурська І.О.

СФЕРА ГОСТИННОСТІ ІТАЛІЇ

Досліджено становлення та сучасний рівень розвитку сфери гостинності Італії. Встановлено основні типи і класи підприємств гостинності. Визначено структуру мережі за кількістю підприємств, та їх місткістю. Виявлено регіональні відмінності сфери гостинності країни.

The formation and state-of-the-art development of hospitality field in Italy is disclosed. The basic types and classes of hospitality enterprises are defined. The network structure for quantity and capacity of hospitality enterprises is explored. There regional differences in hospitality field of the country are investigated.

Постановка проблеми та актуальність дослідження. Італія є однією з країн-лідерів на міжнародному ринку туристичних послуг. Як за кількістю прибулих туристів, так і за величиною доходів від туризму вона входить до топ-п'ятірки країн світу. Щорічно потік бажаючих долучитись до її древньої культури, відчути насолоду від спілкування з унікальною природою та ознайомитись з самобутнім місцевими традиціями і звичаями невинно зростає. Привабливою для туристів і водночас дещо суперечливою є також сфера гостинності країни. Дослідження її становлення, сучасного стану, структури, регіональних особливостей зумовив вибір теми запропонованої статті.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Проблемам сфери гостинності присвячене широке коло публікацій як за зарубіжних, так і вітчизняних авторів. Зокрема, дослідженням її сутності, класифікації та типології, історії становлення та розвитку, економічних аспектів діяльності та технології надання послуг займались Байлик С.І., Браймер Р.А., Волков Ю.Ф., Єфімова О.П., Кабушкін М.І., Карсекін В., Котлер Ф., Любіцева О.О., Медлик С., Стадник А.А., Ткаченко Т.І., Уокер Джон Р., Федорченко В.К. та ін. Однак, науковий аналіз сфери гостинності окремих країн світу, у т.ч. Італії, у вітчизняній літературі не знайшов належного відображення. Це і зумовило інтерес до дослідження сфери гостинності Італії, спроможної щорічно приймати понад 43 млн. туристів і задовольняти їх диверсифікований попит на заклади розміщення.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Метою даної роботи є дослідження становлення та сучасного рівня розвитку сфери гостинності Італії, її структури, відповідності світовим стандартам, регіональних відмінностей.

Виклад основного матеріалу дослідження. Сфера гостинності Італії має глибоке історичне коріння. Перші заклади гостинності з'явилися на її теренах ще за часів Римської імперії [3]. На початку нашої ери тут існувала розгалужена мережа державних та приватних постійних дворів і таверн. Державні постійні двори розміщувались вздовж головних доріг, у містах і селах на відстані кінного перегону (близько 25 миль) один від одного. Вони були розраховані на прийом державних чиновників, що подорожували у службових справах. Такі заклади відзначались особливою вишуканістю обслуговування. Високий рівень гостинності був характерний також для приватних постійних дворів, які засновувались багатими землевласниками на окраїнах володінь. Для прийому пересічних відвідувачів – купців, ремісників, селян, призначались постійні двори з примітивним набором послуг - ночівля на долівці, вкритій соломною, поряд з худобою.

У період Середньовіччя постійні двори на території Італії створювались при храмах і монастирях, куди у великій кількості прибували паломники з багатьох країн світу. Едикт Карла Великого зобов'язував церкви та монастирі приймати паломників, забезпечувати їх притулком і харчуванням. Умови утримання на таких постійних дворах були дуже скромними, наближеними до монастирських.

У регіонах інтенсивного руху паломників та активного економічного життя потреба у засобах розміщення набувала особливої актуальності. Для її вирішення власники постійних дворів об'єднувались у союзи (гільдії) і активно співпрацювали з муніципалітетом. Наприклад, у 1282 році у Флоренції такий союз організував спеціальну службу біля міських воріт, яка зустрічала і спрямовувала гостей до головного приміщення гільдії, де їх розподіляли за закладами гостинності.

Функцію закладів розміщення у Середні віки виконували також замки. Вони слугували заміських резиденціями королівської знаті, що виїздила на природу для відпочинку і полювання.

У середині XVIII ст. у світі особливої популярності набули гран тури до Італії. Потоки художників, поціновувачів мистецтва, колекціонерів, представників аристократичних кіл спрямовувались до Риму – «культурної Мекки» Європи. Для їх прийому було створено розгалужену індустрію гостинності. Послуги розміщення надавали готелі, що мали комфортабельні номери, забезпечені комунальними зручностями, а також прибуткові будинки, в яких можна було орендувати окремі квартири. Інтер'єри закладів гостинності відзначались багатим оздобленням - картинами, дзеркалами, камінами, різьбленим деревом, ліпниною тощо.

Сучасна сфера гостинності Італії надзвичайно диверсифікована і представлена підприємствами різних класів і типів. Тривалий час в Італії не існувало єдиної системи оцінки готельного сервісу. Насамперед, це зумовлено тим, що навіть в рамках Європейського Союзу не було прийнято міжнародної угоди з приводу класифікації закладів розміщення. Крім того, туризм в Італії перебуває у віданні регіональних органів влади і не регулюється централізовано державою. Тому кожен регіон самостійно займався розробкою стандартів облаштування закладів гостинності і здійснював нагляд за їх дотриманням. Категоризація готелів не була обов'язковою і здійснювалась на добровільних засадах. Офіційної шкали категоризації не існувало. Як наслідок, в країні одночасно діяло кілька систем класифікації готелів.

За першою системою, впровадженою у 1937 р., готелі поділяються на п'ять номерних категорій, кожна з яких має визначені критерії, - люкс, першу, другу, третю, четверту. Така система збереглась у регіонах Лацио, Молізе, Базиликате. І хоча нині готелі зазначених регіонів формально прийняли зіркову класифікацію, вимоги у них щодо рівня комфорту базуються на традиційному положенні про категорії та істотно відрізняються від інших місць Італії.

Друга система була запроваджена у 80-ті рр. ХХ ст. Вона базується на бальній оцінці сервісу готелю. Готелю присвоюють кількість зірок залежно від кількості набраних балів – від тридцяти (однозірковий) до трьохсот сорока (п'ятизірковий люкс). Ця система діє в регіонах Абрुццо, Кампанія, Калабрія, Лігурія, Сардинія, Валле д'Аоста.

Третя система прийнята в 90-х рр. ХХ ст. У ній визначені мінімальні вимоги для готелів кожної категорії зірковості – однієї, двох, трьох, чотирьох, п'яти зірок. П'ятизіркові готелі, що пропонують найвищий стандарт якості, отримали категорію «п'ять зірок люкс». Система впроваджена у решті одинадцяти регіонах Італії – Третино-Альто Адідже, Фріулі Венеція-Джулія, Ломбардія, Емілія- Романья, Марке, П'ємонт, Апулія, Сицилія, Тоскана, Умбрія, Венето. На практиці ці вимоги діють дещо усереднено. Зокрема, лише в регіонах Марке, Апулія, Венето при визначенні категорії готелю враховується стан прилеглої території, зовнішній вигляд будівель, якість і кондиція номерів, інтер'єр холів, наявність громадських приміщень.

У 2008 році на державному рівні затверджено зіркову систему як єдиний базовий принцип класифікації готелів країни. Усі двадцять регіонів зобов'язані у законодавчому порядку контролювати виконання загальнонаціональних норм. Регіонам також надається право розширювати перелік мінімальних вимог до облаштування і сервісу готелів і робити їх більш жорсткими. Однак, і досі в межах регіонів країни спостерігаються значні відмінності у рівні готельного сервісу. Готелі з однаковою кількістю зірок можуть суттєво відрізнятись за кількісними параметрами матеріально-технічної бази, якістю обладнання, кваліфікацією персоналу. У зв'язку з високим оподаткуванням, яке залежить від категорії готелю, серед двох - і трьохзіркових нерідко зустрічаються готелі, які за рівнем оснащення і обслуговування відповідають значно вищій категорії згідно національних і міжнародних стандартів.

Нині Італія володіє потужною системою прийому туристів, що налічує понад 69 тис. закладів розміщення, здатних одночасно прийняти 3.6 млн. гостей, або 8% річного потоку туристів [4]. В структурі мережі індустрії гостинності майже 50% підприємств і офіційно класифікованих місць складають готельні та відповідно 50% - додаткові заклади розміщення. Готельні заклади розміщення відіграють провідну роль у прийомі іноземних гостей. Впродовж року них зупиняється майже вчетверо більше туристів, ніж у додаткових підприємствах готельної сфери. Однак тривалість перебування в готельних закладах майже вдвічі нижча порівняно з додатковими закладами розміщення. В середньому гості проводять в готельних закладах 3,3 ночі, тоді як в інших – 6,2.

Готелі посідають важливе місце у системі прийому туристів. Італійська система готелів пропонує туристичному ринку 33.3 тис. готелів, які мають 1.8 млн. місць. Це лише готелі, що одержали офіційну категорію відповідно до діючого законодавства. В країні переважають готелі невисокої категорії з незначною кількістю номерів (50-80). Трьох – , двох –

та однозіркові готелі складають понад 87% від загальної кількості готелів. На п'ятизіркові й готелі класу люкс припадає лише 0,4% мережі, чотирьохзіркові – 7,8%. За кількістю прибуттів помітно домінують трьохзіркові та чотирьохзіркові готелі, які разом акумулюють понад 80% усього контингенту туристів, що обирають готелі.

Готелі світових готельних мереж та великі готельні комплекси розміщені переважно на півночі Італії, де знаходяться найбільш привабливі для туристів міста (Венеція, Рим, Мілан, Флоренція) та пляжі лігурійської Рив'єри. У ділових центрах розвинутих міст країни функціонують бізнес-готелі, яких нараховується близько 4,5 тис. Крім широкого спектру послуг, необхідних для відпочинку та відновлення сил ділових людей, вони надають технічно обладнані приміщення для індивідуальної роботи, проведення нарад, зустрічей, виставок тощо.

Особливу атмосферу затишку і гостинності, яку важко забезпечити у готельних гігантах, туристи можуть зустріти у малих готелях (до 100 номерів) Італії. Такі готелі розміщені у місцях з багатою історією, часто у пам'ятках архітектури, невеликих курортних містечках. Створення мережі малих готелів на базі пам'яток історії та культури сприяє збереженню та відродженню національної культури через її адаптацію до ринкового середовища. Малі готелі знаходяться в найбільш мальовничих місцях країни - Венеції, у чудових віллах у стилі ліберті в Соломео, у стародавніх поштових відділеннях Мароморе й Тревизо, в історичних і аристократичних палаццо Фонтанеллати й Мілана, в історичному центрі Феррарі, у будинках ХУІІІ ст. Сесто-Календи й Маратеї, на Ізола дель Вулькано (у Стромболі), у середньовічних будівлях Баньо Віньоні, на Паданській рівнині в Сораньє, на березі венеціанської лагуни (Торчелло), серед зелених гаїв на ділянці узбережжя Тірренського моря Коста дель Чіленто (Санта Марія Ді Каstellабате) та ін.

Поширеною формою гостинності в Італії є невеликі затишні й економічні будинки-готелі системи Bed and Breakfast, що пропонують розміщення і сніданок. Вони мають бути сімейними підприємствами, інакше їх реєструють як гостьовий дім або малий готель. Характерними рисами підприємств гостинності цієї системи є сімейна атмосфера і домашня кухня, що дозволяє туристові почуватись гостем сім'ї. Натомість, крім грошової винагороди, гість залишає господарям часточку своєї культури, симпатій, звичок. Розміщуються готелі Bed and Breakfast у приватних квартирах історичних палаццо, на віллах, хуторах, давніх, відомих своєю історією маєтках. На першому місці за кількістю готелів цієї системи області Центральної Італії (45%), на другому – Північної (33%), на третьому – Південної (21%). Більшість готелів Bed and Breakfast не підлягають обов'язковій сертифікації і не вносяться до загальнонаціонального реєстру. Для системи існує карта якості «Ласкаво просимо до нас», впроваджена клубом «Club di Prodotto B&B» з П'яченци. Розроблено проект «Знак якості B&B», за яким преміюються кращі

італійські готелі Bed and Breakfast, що надають високоякісний сервіс і відповідають європейським стандартам.

Туристична пропозиція додаткових закладів розміщення налічує 35,8 тис. підприємств на понад 1,8 млн. місць. В структурі мережі за кількістю закладів помітно домінує оренда житла (68%), а за кількістю місць – кемпінги і туристичні поселення (72%).

В оренду в Італії здається 24,2 тис. жител на 252, 0 тис. місць. За обсягами житла, що здається в оренду, лідирують Марку, Больцан, Емілі-Романья, Тоскана, Венете, Умбрія.

Складаючи лише трохи більше 3% від загальної мережі закладів розміщення країни, кемпінги і туристичні поселення надають понад 36% загальноіталійської пропозиції з розміщення туристів. На них припадає понад 10% від загальної кількості прибуттів до закладів розміщення. Більше половини закладів розміщення цього типу знаходиться лише в шести регіонах Італії – Венето, Тоскані, Марку, Трентіно-Альто Адіджі, Апулії, Калабрії.

Серед додаткових закладів розміщення на третьому місці після кемпінгів та туристичних поселень як за кількістю підприємств, так і за кількістю місць знаходяться агротуристичні ферми. На сьогодні 5,9 тис. фермерських господарств надають понад 68,4 тис. місць для відпочинку туристів. Агротуризм в Італії почав розвиватись ще в 70-х роках ХХ століття, однак лише у 2006 р. парламент Італійської республіки прийняв національний закон про агротуризм як доповнення до основної сільськогосподарської діяльності фермерів. Відпочинок у селянських садибах порівняно недорогий, а тому користується попитом у сімей, що мають невисокі доходи, зокрема багатодітних сімей. Найбільше поширення агротуризм отримав в Тоскані та Умбрії.

Висновки. Отже, сфера гостинності Італії має давні історичні традиції і представлена підприємствами різних типів і класів, здатних задовольнити платоспроможний попит і смаки найрізноманітніших верст суспільства. Готелі країни, що знаходяться в місцевостях з мальовничою природою та багатою історією і самі виступають цікавими туристичними атракціями. Існуюча мережа гостинності спроможна приймати постійно зростаючий потік гостей і є потужною базою для розвитку різних видів туризму.

1. Воскресенський В.Ю. Международный туризм: учеб. пособие. / Воскресенський В.Ю. – М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2008. – 463.
2. Италия: Путеводитель. - М.: Алекс-пресс, 2004.
3. Мальська М.П. Готельний бізнес: теорія та практика: навч. посібник. / Мальська М.П., Пандяк І.Г. – К.: Центр учбової літератури, 2009. - 472 с.
4. Alberghi d'Italia www.enit.it. 5. CIA – The World Factbook. Italy www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/geos/it.html.