



МАРКЕТИНГ І РИНКОВІ ВІДНОСИНИ

УДК 339.9

Іващук І.О.,
д.е.н., доцент
Білецька І.М.,
к.е.н., доцент

Тернопільський національний економічний університет

СВІТОВИЙ ДОСВІД ТА ВІТЧИЗНЯНА ПРАКТИКА КЛАСИФІКАЦІЇ ТА СТАНДАРТИЗАЦІЇ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

Постановка проблеми. Поняття «гостинність» з'явилося з виникненням людської цивілізації. Удосконалюючись тисячоліттями, наповнюючись новими функціями, поняття «гостинність» сьогодні перетворилось у потужну індустрію, яка приносить колосальні доходи як її власникам (приватному сектору), так і державі.

Основною складовою індустрії гостинності є готельне господарство, яке не тільки сприяє економічному зростанню окремих держав, але й відіграє важливу роль у покращенні побуту людей, які стають дедалі мобільнішими в умовах глобалізації світової економіки. Тому питання дослідження, аналізу та систематизації тенденцій розвитку світового готельного господарства є важливим та своєчасним з огляду на зростання ділової активності у туристичній галузі України.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблемам розвитку туристичної галузі загалом та готельного господарства, зокрема, присвячені праці багатьох вітчизняних та зарубіжних вчених, серед яких Р.А. Браймер, О.О. Бейдик, М.І. Долішній, О.М. Головка, О.П. Дурович, Е.А. Джанджугазова, І.В. Зорін, М.І. Кабушкін, В.І. Карсекін, В.О. Квартальнов, Н.М. Кузнецова, Н.П. Крачило, О.О. Любіцева, М.П. Мальська, Л.І. Нечаюк, Я.Б. Олійник, Г.А. Папірян, П.Р. Пуцентейло, Т.І. Ткаченко, Д.Уокер, А. Д. Чудновский, В.В. Шмагіна та ін. Проте, динамічність туристичної сфери, розширення її впливу на інші сфери суспільства, ініціюють диверсифікацію індустрії гостинності та зумовлюють необхідність постійного моніторингу напрямів її розвитку.

Постановка завдання. Метою даної статті є аналіз класифікації та стандартизації послуг національної індустрії гостинності у контексті процесів її інтеграції у світовий туристичний ринок.

Виклад основного матеріалу дослідження. Етимологія поняття «готель» своїми коріннями сягає глибокої давнини. Існує припущення, що воно походить від латинських слів «hostel» та «hospitium», англосаксонського «hospitality», що в перекладі означає «гостинність», а також старофранцузького «hospice» («гість»). Пізніше ці поняття модернізувались у звичне сьогодні поняття «hotel» («готель»). При цьому, поняття «hostel» («гостинний, доброзичливий») трансформувалось сьогодні у самостійну сферу готельного господарства – хостели, які пропонують тимчасове житло економ-класу для туристів і орієнтуються, в основному, на любителів недорогого відпочинку, молодь та паломників. Хостели є прототипом давніх притулків для мандрівників. Сьогодні у світі налічується близько 5 000 хостелів (в Україні – близько 30 офіційно зареєстрованих), проте точну кількість визначити важко, оскільки хостели часто з'являються і зникають спонтанно, працюють лише певний період в році або організуються лише на період проведення певних культурних, спортивних та інших заходів (фестивалів, світових чемпіонатів та олімпіад тощо).

Поняття «hospice» («гість») сьогодні асоціюють з притулками-лікарнями для важкохворих невиліковних людей. У давнину хоспісами називали готелі (гостьові будинки) для малозабезпечених мандрівників. Хоспіси виникли завдяки поширенню християнства. Так, спочатку в Західному Середземномор'ї (на шляхах до християнських святинь), а потім в Латинській Америці з'явилися будинки для розміщення паломників, а пізніше хворих і людей похилого віку. Відомо, що в середині IV ст. учениця святого Жерома, римська Матрона Фабіола, відкрила «гостьовий будинок» для втомлених паломників і хворих. Згодом, багато чернечих орденів відкривали подібні «гостьові будинки». Найстарішим європейським готелем можна вважати Хоспіс-де-Бон («Будинок Бога») в Бургундії, заснований у 1443 р. як благодійна лікарня. Отже, поняття «hospice», будучи прототипом сучасного

малокомфортабельного готелю, своє сучасне несподіване значення набуло історично, в більш пізній період, і сьогодні стало швидше частиною медицини, аніж туризму [1].

Археологічні розкопки засвідчують існування місць тимчасового притулку людей ще у VI-V ст. до н.е. у Стародавній Греції, Південному Іраку, Римській імперії, Сирії, Палестині, Єгипті. Подальшим поштовхом до розвитку готельного господарства виступили розширення торговельних, культурних, політико-правових зв'язків між державами Європи, Близького Сходу, Азії. Справжнього розквіту готельна індустрія отримала у XX ст. (за винятком періодів Першої та Другої Світової війни у Європі). Цьому сприяли зростання обсягів туристичних потоків, якісні і кількісні збільшення автомобільного, авіаційного та залізничного транспорту, посилення торговельних, культурних, науково-технічних міждержавних взаємозв'язків. З'являються нові форми та види готельного обслуговування. Так, у 1908 р. Елсворт Статлер відкриває перший готель виключно для бізнесменів та комерсантів у м. Буффало (США). Цим закладає основи концептуально нової індустрії ділового туризму. У 1950-ті рр. у США Кемонс Уілсон відкриває перший мотель (готель для автомобілістів «Холлідей-іннз») і цим якісно змінює існуючі стереотипи у готельній індустрії, доповнюючи її структуру.

Розвиток приватного підприємництва у 90-ті роки минулого століття сприяв розвитку готельного господарства в Україні та будівництву нових готелів, мотелів, інших об'єктів туристичної інфраструктури.

Так, у 2004 р. в Україні налічується 1218 підприємств готельного господарства, у 2005 р. – 1232, у 2006 р. – 1269, у 2007 р. – 1420, у 2008 р. – 1595, у 2009 р. – 1684. У 2010 р. в Україні введено в експлуатацію 28 готелів. Протягом 2011 року в чотирьох містах, приймаючих фінальну частину чемпіонату Європи 2012 року з футболу введено в експлуатацію 12 готелів. Станом на кінець 2012 р. на території України функціонує 2573 підприємства готельного господарства. Не дивлячись на те, що кількість готельних підприємств зросла майже вдвічі за останні 5 років, порівняння з світовою статистикою свідчить, що цього недостатньо.

Так, у Великій Британії, наприклад, функціонує близько 26 тис. готелів, Франції – 19,7 тис, Румунії – понад 3 тис. У структурі, згідно з розмірами готелів, у країнах Європи кількість великих підприємств становить 15-25% їхньої загальної кількості, 75-85% – готелі сімейного типу та мотелі. В Україні близько 70% усіх місць зосереджують великі готелі. Мотелі, кемпінги, молодіжні бази, типові для європейських країн, тут малочисельні. Як засвідчує міжнародний досвід, на сучасному етапі саме невеликі готельні підприємства формують основу розвитку сфери гостинності – структурують ринок готельних послуг відповідно до попиту споживачів, формують конкурентне середовище та створюють додаткові робочі місця [2].

Таким чином, туризм як «феномен XX ст.» призвів до зростання готельного господарства, яке у поєднанні індустрією розваг став стрижнем сучасної індустрії гостинності. Поняття «готель» – доволі багатогранне. Можна виділити такі підходи до визначення даного поняття.

У XVI-XVII ст. готель – це аристократичний житловий будинок з парадними і службовими дворами.

В XVIII ст. готелями стали називати різноманітні будівлі – від міського палацу до невеликого будинку для однієї сім'ї.

У французькій архітектурі готель – це міський особняк, зазвичай розміщений на відносно невеликій ділянці, відсунений вглиб території та відгороджений від вулиці і сусідніх ділянок високими кам'яними огорожами, що утворюють замкнений внутрішній двір з парадним в'їздом з вулиці. Сад розміщений, зазвичай, за головним корпусом і зв'язаний з вхідними приміщеннями.

Згідно словника В.І. Даля, готель – це заїжджий двір або будинок із прислугою, приміщенням для приїжджих із харчуванням.

Марсель Готьє визначив «готельну справу» як сукупність діяльності, що пропонує власні послуги та блага, які забезпечують людині необхідні матеріальні умови – розміщення та харчування. Це стосується послуг, яких потребує турист під час подорожі за межами постійного місця проживання з діловими цілями чи сімейними інтересами й дедалі більше під час відпочинку.

Отже, спочатку під «готельним господарством» розуміли таку господарську діяльність, що виробляла та надавала платні послуги з розміщення. Згодом, зі зростанням вимог туристів і прагненням готелів розширити комплексність обслуговування, послуги розміщення стали доповнювати харчуванням і продажем напоїв. Це дозволяє й сьогодні розглядати готельне господарство у двох напрямках діяльності, а саме – в широкому та вузькому його розумінні. У першому випадку воно охоплює дві основні групи послуг – розміщення та харчування, а в другому – тільки розміщення.

За визначенням ВТО (має рекомендаційний характер), засіб розміщення – це будь-який об'єкт, який регулярно чи епізодично надає туристам місця для ночівлі.

Державне агентство України з туризму та курортів визначило таку редакцію поняття «готель» – підприємство будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, яке складається з шести і більше номерів і надає готельні послуги з тимчасового проживання з обов'язковим обслуговуванням [3].

Таким чином, аналіз характеру та змісту готельної діяльності дозволяє визначити її як господарську діяльність виробничої сфери, що виробляє та надає туристичні послуги (основні та додаткові), продаж яких дає реальні доходи.

Згідно з класифікацією ВТО, готелі можна класифікувати: за місцем розташування (міські, приміські, сільські, придорожні, в аеропортах, плавучі готелі і т.д.); за призначенням (готелі для постійного проживання, транзитні готелі, готелі для ділового призначення); за часом функціонування (сезонні, цілорічні); за функціональним призначенням (транзитні, цільові – бізнес-готелі, курортні та туристичні); за рівнем асортименту і вартістю послуг (дешеві готелі або готелі з обмеженим сервісом, готелі «люкс», готелі вищого класу, готелі середнього рівня, апарт-готелі, готелі економічного класу, мотелі, курортні готелі).

За розміром (місткістю) готелі поділяються на: малі (до 100-150 номерів); середні (від 100 до 300-400 номерів); великі (від 300- до 600-1000 номерів); гігантські (понад 1000 номерів).

За типами готелі класифікують на готелі 1-ї, 2-ї та 3-ї берегової лінії; клубні готелі котеджного типу: HV-1 (Holiday Village) – котеджі (бунгало) розміщені на великій території, як правило, 1-а берегова лінія, послуги рівня 4*-5* готелів; HV-2 (Holiday Village) – 2-а або 3-а берегова лінія, послуги рівня 2*-3* готелів.

Виділяють і інші засоби розміщення, які можуть конкурувати з традиційними готелями: мотелі, пансіонати, парадори, рьокани, флотелі, ботелі, ротелі, флайтелі, караванінги, бунгало, ботокемпінги тощо.

Дослідження та аналіз світового досвіду класифікації та категоризації готельних підприємств показали, що єдиного підходу до класифікації готелів у світі поки не існує. Відомо понад 30 різноманітних систем класифікації. Клас готелю або пансіонату визначається, зазвичай, за стандартною, прийнятою в даній країні (регіоні, економічній зоні) системою класифікації і підтверджується сертифікатом, який видається спеціальним органом, сертифікаційною або іншою палатою.

Найпоширенішими системами класифікації є:

- система «зірок» (Україна, Франція, Австрія, Угорщина, Туреччина, Єгипет, Китай і інші);
- система «букв» (Греція);
- система «корон» або «ключів» (Велика Британія);
- система «розрядів» (Італія, Іспанія);
- система «балів» (Індія, країни Азії);
- система «діамантів» (США).

У 2010 р. засновано Міжнародне агентство категоризації готелів (WHR

Agency – World Hotel Rating Agency), співзасновниками якого є європейські та американські асоціації готельєрів. У 2011 р. агентство виступило ініціатором реалізації пілотного проекту (2011-2015 рр.) щодо уніфікації категоризації готелів у світі з метою уникнення національних розбіжностей і вироблення спільними зусиллями єдиної глобальної класифікації готелів у індустрії. Проте, важко робити прогнози щодо успішності реалізації такого проекту, внаслідок складності пошуку єдиного знаменника якості готельного обслуговування, до якого можна було б прирівняти різні по ступеню економічного, демографічного та соціокультурного розвитку країни у різних частинах світу [4].

Сьогодні є поки що єдиний приклад успішної спроби узгодження різних типів класифікації готелів у Європі. Європейський союз готельєрів, рестораторів та власників кафе – HOTREC (Hotels, Restaurants & Cafés in Europe), який об'єднує учасників 39 асоціацій з 24 країн Європи, у 2004 р. задекларував бажання розробки єдиної класифікації готелів. У 2007 р. узгоджено єдині вимоги до якості послуг гостинності у Європі (European Hospitality Quality – EHQ) (табл. 1). У 2009 р. на черговому з'їзді у Празі схвалено єдину Європейську систему класифікації готелів. Починаючи з 2010р., дану систему успішно впроваджують Австрія, Чехія, Німеччина, Угорщина, Швеція, Швейцарія. Інші країни зобов'язались пристосувати дану систему класифікації до своїх національних систем у найближчі часи. Для прикладу, у 2009 р. Франція перейшла уже з класичної для неї 4-х зіркової класифікації (плюс «L» for Luxus) на прийняту 5-ти зіркову категоризацію готелів [5].

Зазначимо, що згідно даної класифікації до уваги береться 21 кваліфікаційних критеріїв, що містять 270 ознак. На відміну від попередніх вимог до категорій готелів, обмеження у розмірі готельного номера знято, проте обов'язковим є наявність санвузла (це, для прикладу, було необов'язковим дотепер навіть у 2-х зіркового готелі у Франції). Найбільш пріоритетними сьогодні визнано якість системи управління процесом обслуговування, забезпечення безпеки та відпочинку гостя.

Оскільки не всі європейські країни поки що приєдналися до вищенаведеної системи EHQ, наведемо кілька прикладів класифікації готелів у окремих країнах.

У Франції у стандартах категоризації виділяється два типи готелів: туристичні готелі (щонайменше 5 місць); туристичні резиденції (не менше 100 ліжок). Туристичні готелі, в свою чергу, поділяють на шість категорій: від найнижчої «без зірок» до найвищої «4+L» (de Luxe або Palace). У групі «туристична резиденція» встановлено категорії від однієї до чотирьох зірок.

Таблиця 1

Класифікація готелів згідно системи European Hospitality Quality

Категорія	Набір послуг
★ (Tourist)	<ul style="list-style-type: none"> - 100% номерів, облаштованих санвузлом (душ / WC або ванна/ WC); щоденне прибирання номера; - 100% номерів з кольоровим ТВ; - стіл і стілець; - мило; - послуги рецепції; - факс на рецепції і послуга «залишити номер телефону для гостей»; - сніданок; бар у готелі; - послуга «сейф»
★S (Superior Tourist)	Superior присвоюється у випадку, якщо готель пропонує ще якісь додаткові послуги (як правило, харчування). Проте, вони недостатні для переходу до наступного рівня. Різниця між наступним рівнем полягає у дешевшому сантехнічному облаштуванні
★★ (Standard)	<p>Додатково до однієї зірки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - шведський стіл для сніданку; - нічна лампа для читання коло ліжка; - гель для душу; рушники; - лляні простирадла; - засоби гігієни (зубна паста, зубна щітка тощо); - розрахунок кредитною картою
★★S (Superior Standard)	Superior присвоюється у випадку, якщо готель пропонує ще якісь додаткові послуги (як правило, харчування). Проте, вони недостатні для переходу до наступного рівня. Різниця між наступним рівнем полягає у менших розмірах номера та дешевшому інтер'єрі.
★★★ (Comfort)	<p>Додатково до двох зірок:</p> <ul style="list-style-type: none"> - рецепція працює 14 годин та 24 години у добу доступна у телефонному режимі; - рецепція складається з трьох зон, послуга носія багажу; - послуга «напої в номері»; - телефон у номері, Інтернет у номері і у холах; - зручності у ванній – фен, сушка; - велике дзеркало, місце для багажу; - засоби для чистки взуття, послуги пральні та прасувальні; - система «управління скаргами» – усунення незручностей відповідальною особою на вимогу гостя
★★★★S (Superior Comfort)	Superior присвоюється у випадку, якщо готель пропонує ще якісь додаткові послуги. Проте, вони недостатні для переходу до наступного рівня. Різниця між попереднім рівнем полягає у необхідності постійно підтримувати сучасний рівень технологічних досягнень у сфері інтер'єру та обладнання.
★★★★★ (First Class)	<p>Додатково до трьох зірок:</p> <ul style="list-style-type: none"> - рецепція працює 18 годин та 24 години у добу доступна у телефонному режимі; - рецепція з диванами та м'якими кріслами, послуги бару; - шведський стіл або меню, в тому числі в номер; - халат банний; набір косметичних засобів; - ресторан «À la carte»
★★★★★S (First Class Superior)	Superior присвоюється у випадку, якщо готель пропонує високу якість не тільки номерного фонду, але й додаткові послуги типу сауна, конференц-зал тощо.
★★★★★★ (Luxury)	<p>Додатково до чотирьох зірок:</p> <ul style="list-style-type: none"> - рецепція працює 24 години, персонал володіє кількома мовами; - швейцар, паркування авто; - просторий хол з кількома відділеннями та напоями; - персональна зустріч кожного гостя живими квітами або подарунок в номері; - мінібар в номері, послуги «у номер» ресторану/бару цілодобово; - персональні засоби гігієни у флаконах; - комп'ютер і Інтернет у номері; - сейф у номері; - послуги прасування та чищення взуття протягом години
★★★★★★S (Superior Luxury)	Superior присвоюється у випадку, якщо готель має позитивний міжнародний імідж і приймає більшу частину іноземних гостей.

Італійська система класифікації поділяє готелі на категорії: 1-а категорія (умовно можна віднести до ****); 2-а категорія (умовно можна віднести до ***); 3-а категорія (умовно можна віднести до **).

Через високий рівень податків, не дивлячись на високий рівень обслуговування, кожен третій готель так і залишається **** (***** відсутні теоретично).

Індійська система класифікації присвоює готелям категорії згідно кількості балів, які вони отримують за кожен додатковий вид послуг чи за елемент технології обслуговування: 1-а категорія – 100 балів; 2-а категорія – 150 балів; 3-а категорія – 210 балів; 4-а категорія – 260 балів; 5-а категорія – 290 балів.

Велика Британія поділяє засоби розміщення на такі категорії [6]:

- готель (Hotel) – засоби розміщення, які пропонують повний пакет готельних послуг;
- сільський будинок (Country House Hotel) – міні-готель у екологічно чистому тихому озелененому місці (як правило, сільська місцевість);
- міні-готель (Small Hotel) – невеликий готель до 20 номерів (класичний представник малого (сімейного) підприємництва, оскільки таким готелем безпосередньо керують власник і його родина);
- міський готель (Town House Hotel) – готелі у місті (як правило, у центрі), загальною кількістю номерів до 50, без харчування (можливий сніданок), схожий за типом до апарт-готелю.
- метро-готель (Metro Hotel) – готель, який пропонує повний пакет послуг.

Наведені типи готелів класифікують за запропонованою Асоціацією британських турагенств – British Travel Authority (BTA) схемою: бюджетні готелі (*) – в центрі міста з мінімумом зручностей; туристичного класу (**) – бар + ресторан; середній клас (***) – достатньо високий рівень обслуговування; перший клас (****) – дуже високий рівень комфорту; вища категорія (*****) – екстраклас.

В Іспанії всі заклади розміщення поділяються на дві категорії: готелі та пансіони. Готелі поділяють на:

- готелі – надають послуги розміщення з обслуговуванням або без нього;
- готелі-апартаменти – надають послуги розміщення та мають відповідне обладнання для зберігання, переробки та споживання продуктів харчування;
- мотелі- готелі вздовж автомобільних трас, надають розміщення, гараж та окремий вхід.

Окремо виділяють підприємства готельного господарства державної форми власності – парадори (характерні тільки для Іспанії). Такі готелі, зазвичай, розташовані на околиці міста або у сільській місцевості.

У Сполучених Штатах Америки немає єдиної офіційної системи класифікації готелів. Як правило, їх класифікують за такими категоріями: рівнем комфорту, ціною, місцерозташуванням, 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», та Mobile Travel Guide – нагороджує призом «П'ять зірок».

За рівнем цін готелі США поділяються на: бюджетні (вартість номера \$25-35); економічні (вартість номера \$35-55); середні (вартість номера \$55-95); першокласні (вартість номера \$95-195); апартаментні (вартість номера \$65-125); фешенебельні (вартість номера \$125-425).

Залежно від місця розташування готелі можуть бути: центральними (розташовані в центрі міста); курортними (в курортній місцевості); казино (в одному із центрів ігрового бізнесу); аеровокзальними (в районі аеропорту); автострадними (на автостраді).

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

Таким чином, аналіз світової практики показав відсутність єдиних підходів до класифікації готелів. Більше того, деякі представники індустрії гостинності (для прикладу – The Burj Al Arab hotel у Дубаї, The Seven Stars Galleria у Мілані) позиціонують себе як 6* та 7* готелі. Хоча офіційно такої класифікації не існує [6]. Порівняння систем класифікації для чіткого розуміння якості обслуговування наведено у табл. 2.

Таблиця 2

Порівняння систем класифікації готелів

★ = D = 1 корона = 1 діамант
★★ = C = 1 корона = третя категорія = 2 діаманти
★★★ = B = 2 корони = друга категорія = 3 діаманти
★★★★ = A = 3 корони = перша категорія = чотири діаманти
★★★★★ = A = 3 корони = перша категорія = п'ять діамантів

В Україні відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 17.10.2011 № 1054 «Про внесення змін до Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для

надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)» функції уповноваженого органу із встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання), виконує Державне агентство України з туризму та курортів. Оцінка відповідності готелів вимогам певної категорії виконуються відповідно до вимог ДСТУ 4269 «Послуги туристичні. Класифікація готелів». Свідоцтво про встановлення готелю відповідної категорії видається не більше, як на три роки або за наявності в готелі системи управління якістю не більше як на п'ять років. Варто зауважити, що сертифікація готелів в Україні є добровільною. До 2012 р. сертифікація здійснювалась у двох напрямках: обов'язкова сертифікація відповідності рівня безпеки гостей готелю вимогам ДСТУ 4268:2003 та добровільна сертифікація щодо присвоєння категорії (*). З 2012 р. обидва види сертифікації є добровільними [7].

Згідно Держстандарту, готелі класифікують на 5 категорій, кожній з яких відповідає відповідна кількість зірок.

За інформацією органів сертифікації станом на II півріччя 2012 р. на території України функціонує 2573 сертифікованих засоби розміщення (2070 сертифіковано, 503 сертифіковано та встановлено категорію), з них: 5* – 15; 4* – 77; 3* – 215; 2* – 100; 1* – 96; без категорії – 2070.

Найбільша кількість сертифікованих засобів розміщення зосереджена в Автономній Республіці Крим (вкл. Севастополь) – 496, з них: 5* – 2; 4* – 4; 3* – 29; 2* – 7; 1* – 3; Б/К – 451. На другому місці знаходиться Одеська область – 294, з них: 5* – 2; 4* – 9; 3* – 11; 2* – 5; 1* – 6; Б/К – 261. Третє місце належить Львівській області – 233, з них: 5* – 1; 4* – 11; 3* – 31; 2* – 10; 1* – 5; Б/К – 175.

Варто зазначити, що світовій практиці індустрії загальноприйнятим є щорічне визначення найкращих готелів та готельних ланцюгів за певними категоріями: 10 найкращих готелів світу, 10 найбільших готелів світу, 10 найкращих бізнес-готелів, романтичних готелів, гірськолижних готелів тощо.

Всесвітньовідомий лідер on-line бронювання Expedia провів власні дослідження на предмет визначення найкращих готелів світу-2012 на основі статистичного аналізу даних бронювання готелів [8].

Згідно проведених досліджень лідерами світового ринку готельного господарства виявились 650 готелів, що репрезентують 295 міст у 74 країнах світу, з них: 28% розташовані у США, 25% – у Європі, 19% – у Азії, 3% – у Південній Африці, 25% – у інших країнах.

Таким чином, найкращими готелями-2012 визнано:

1. Marrol's Boutique Hotel (5*, Братислава, Словаччина) – фешенебельний готель, розміщений у історичній будівлі.

2. Hotel Al Codega (4*, Венеція, Італія) – готель, розташований у історичному місці на відстані 200 м від легендарної площі Святого Марка та 300 м від моста Ріальто (найпершого і найстародавнього моста через Гранд-канал).

3. Hotel Royal Corin (4*, Коста-Ріка) – романтичний готель з видом на діючий сплячий вулкан Ареналь.

4. Hilton Garden Inn Aberdeen (4*, Шотландія) – готель класу «люкс», розташований в історичній частині міста Aberdeen.

5. Four Seasons Miami (5*, Маямі, США) – готель-хмарочос з неповторною панорамою (70 поверхів висотою 240м), найвища будівля Маямі та штату Флорида, 51 місце серед усіх хмарочосів США.

6. Madison Hotel Hamburg (4,5*, Гамбург, Німеччина) – готель поблизу «Світових воріт» Німеччини (порта на р.Ельб, який є 3-ім за величиною у Європі та 15-тим у світі)ю

7. Element Omaha Midtown Crossing (3*, Небраска, США) – «зелений» готель, концепцією якого є сталий розвиток, знаходиться поблизу найбільшого зоопарку США, працює у сегменті «сімейного дозвілля».

8. Sonnenalp Resort of Vail (4,5*, Колорадо, США) – готель, розташований на гірськолижному курорті, неподалік найвищого у світі ботанічного саду (на висоті 2500м над рівнем моря на скелястих горах).

9. Taj Lands End (5*, Мумбаї, Індія) – «зелений» готель, концепцією якого є сталий розвиток, оздоблений натуральним мармуром.

10. Mr. C Beverly Hills (5*, Лос-Анжелес, США) – фешенебельний готель на перехресті Родео Драйв та Санта Моніки, неподалік від театру Кірка Дугласа та Музею терпимості (відомий своїми експозиціями про голокост та проблему нерівності між різними націями).

Згідно результатів проведених досліджень можна виокремити такі тенденції розвитку світового готельного господарства:

- у виборі готелю його «зірковість» не має особливого значення (тільки 35% готелів-переможців вналежать до категорії «luxury»);

- зростає популярність «зелених» готелів, що впроваджують у своїй діяльності концепцію сталого розвитку туризму (17% готелів-переможців у порівнянні з 8% у 2010 р.);

- зростає частка «сімейних» готелів (117 готелів-переможців презентують сегмент організації сімейного (родинного) відпочинку).

Висновки з даного дослідження. Таким чином, готельне господарство є важливою складовою світового ринку туристичних послуг, який динамічно зростає як кількісно, так і якісно. При цьому, зростають вимоги ринку до якості послуг індустрії гостинності, що актуалізує питання категоризації готельних послуг. Проведені дослідження засвідчили відсутність єдиної світової системи класифікації готелів, проте дозволяють зробити висновки про успішні спроби розробки та впровадження у практику систем категоризації в розрізі окремих туристичних регіонів та існуючі тенденції порівняння регіональних систем класифікації та категоризації для уникнення міжкультурних та міжцивілізаційних відмінностей в умовах глобалізації ринку.

Література

1. Гостьовий будинок або хоспіс? : [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://arhivstatey.pp.ua/index.php?newsid=8165> Мальська М. П. Організація готельного обслуговування / М. П. Мальська. – К.: Знання, 2011. – 366 с.
3. Наказ від 18.10.2010 № 43 про внесення зміни до «Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг»: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show>
4. Standards of hotel classification: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.worldhotelrating.com/about.php>
5. A universal language of the hospitality: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.worldhotelrating.com/about.php>
6. Common standards for hotel and guest accommodation: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.theaa.com/travel/accommodation_restaurants_grading.html
7. Порядок встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання): [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-%D0%BF>
8. The most unique hotels in the world: [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.quora.com/Hotels/What-are-the-most-unique-hotels-in-the-world>

УДК 338. 5 (658)

Тимофєєв В.М.,
д.е.н., професор кафедри економічного аналізу та обліку
Мардус Н.Ю.,
старший викладач кафедри економічного аналізу та обліку
Національний технічний університет «ХПІ»

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДИЧНІ ПІДХОДИ ЩОДО ЦІНОУТВОРЕННЯ

Постановка проблеми. Посилення конкуренції в більшості галузей економіки України, прискорення політичних і соціальних змін обумовлює необхідність забезпечення підприємствами стійких ринкових позицій. При цьому, одним з найважливіших індикаторів попиту є ціна, визначення якої в нинішніх умовах неможливо без застосування базових маркетингових підходів щодо формування політики стратегічного розвитку підприємства.

В умовах ринкової економіки ціна є основним джерелом інформації щодо прийняття господарських рішень суб'єктами господарювання. Тому питання ринкового механізму формування цін і цінової політики має великий економічний інтерес для всіх учасників ринку й держави тощо.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Тема ціноутворення є актуальною для економічної науки і розглядається й вивчається багатьма вченими в даній сфері дослідження, де ціна визначена як індикатор рівня конкурентоспроможності продукції, ефективності виробництва, як інструмент здійснення стратегій, а також як ефективний засіб маркетингового ціноутворення. Проблеми ефективного ціноутворення вивчали такі науковці як Артус М.М. [1], Єсіпов В.Є. [2], Пінішко В.С. [3], Ліпсіц І. В. [4], Павленко А. Ф. [5], Тормоса Ю. Г. [6] та ін. Як зазначають автори розробок в сфері ціноутворення, на процес прийняття цінового рішення підприємства впливає багато різних чинників, що потребує додаткових досліджень при формуванні політики, стратегії і тактики ціноутворення. Останні дослідження та публікації визначають питання ціноутворення і на сьогодні є предметом