

УДК: 338.488.2:640.41-047.44

Г. В. Медведєв

ПЕРСПЕКТИВИ КАТЕГОРИЗАЦІЇ ГОТЕЛЬНИХ ГОСПОДАРСТВ ТА УНІФІКАЦІЯ СИСТЕМ ОЦІНЮВАННЯ

У публікації проведено аналіз особливостей систем оцінювання підприємств готельних господарств. З'ясовано, що в умовах збільшення кількості та зростання якості готельних послуг стає актуальною проблема систем оцінювання, категоризації та стандартизації підприємств. Досліджено понад 30 різних систем класифікації, що використовуються у міжнародній практиці. З'ясовано, що існує два варіанти створення систем оцінювання та стандартизації готельних підприємств: на основі сформованих спеціалізованими спілками готельєрів і профільними організаціями та визначених органами державної влади систем вимог. Ретельно досліджено та систематизовано особливості оцінювання готельних підприємств у різних країнах світу. Для прикладу було взято країни, які входять у десятку найпопулярніших серед туристів (Австрія, Швейцарія, Велика Британія, Німеччина, Канада, Франція, Сінгапур, США, Швеція, Іспанія).

На підставі проведених досліджень доведено складність створення єдиної системи оцінювання готелів через різноманітність потреб туристів з різних країн світу. Обґрунтовано необхідність уніфікації систем оцінювання та створення єдиної світової системи категоризації готелів, що дасть можливість туристам з різних точок світу легше розуміти, чого очікувати від інтернаціональних категорій готелю. Саме через складність створення єдиної системи оцінювання готелів слід почати з уніфікації стандартів обслуговування у сфері додаткових послуг. Це дасть змогу швидше прийти до розуміння категорій готелів у різних країнах туристами, а також дасть чіткіше уявлення про те, які характеристики повинна мати єдина світова система оцінювання готельних підприємств. Через проведений у роботі аналіз вже існуючих систем оцінювання стає зрозумілим, якими якостями має володіти єдина міжнародна система категоризації готельних підприємств.

Результати дослідження можуть бути корисними для працівників сфери туризму та готельно-ресторанного бізнесу, науковців, викладачів і студентів спеціальностей «Туризм» та «Готельно-ресторанна справа».

Ключові слова: *готель, класифікація готелів, клас готелю, система оцінювання готелів.*

Постановка проблеми та актуальність. Готелі – найбільша складова сфери туризму, що активно розвивається останні півстоліття. До найвагоміших мотивуючих чинників зростання можна віднести наступні: бізнес стає міжнародним, що сприяє збільшенню кількості подорожей; рівень життя населення постійно зростає, що, в свою чергу, уможливорює збільшення споживчих витрат на туризм; активно розвивається транспортна інфраструктура (будуються нові залізничні сполучення, автобани, водні шляхи та аеропорти); стрімко розвивається рекламний бізнес; з'являються регіональні чинники розвитку туризму (зокрема – шенгенська віза) тощо. З огляду на розвиток міжнародного туризму, що, в свою чергу стимулює активний розвиток готельних підприємств, стає актуальною проблема стандартизації та категоризації готелів на міжнародному рівні.

Тема класифікації готельних підприємств описувалась у роботах великої кількості українських та зарубіжних дослідників, таких як Т. Сокол, А. Дурович, Дж. Мейкенс, Ф. Котлер, Л. Фернандес, Дж. Боуен і т. д. (Дурович А. П., 2014; Сокол Т. Г., 2016; Kotler P., ed., 2010; Lopez Fernandez M. C. & Serrano Bedia A. M., 2004).

Однак, з огляду на динаміку розвитку сфери гостинності та розрізненість вимог щодо надання послуг, питання категоризації підприємств готельних господарств та упорядкування основних тенденцій, спрямованих на їх об'єднання, потребують подальших досліджень.

Мета статті. Метою роботи є з'ясування, розгляд та упорядкування специфіки систем оцінювання готелей і аргументація потреби в створенні єдиної міжнародної системи оцінювання для кращого розуміння туристами їх категорій у різних країнах.

Наукова новизна полягає в широкому порівняльному аналізі найпопулярніших систем оцінювання та визначенні чіткої проблематики уніфікації категоризацій на світовому рівні з можливими шляхами її вирішення.

Виклад основного матеріалу. Незважаючи на те, що потреба у створенні єдиної системи класифікації готельних підприємств на сьогодні є дуже актуальною, наразі така система відсутня. Існує понад 30 різних систем оцінювання та класифікації. Категорія готельному підприємству надається переважно за стандартизованою системою оцінювання, характерною для окремої країни або регіону, і затверджується виданим відповідним органом або палатою сертифікатом.

Дані, зібрані в Міжнародній асоціації готелів і ресторанів (МАГР), показують, що на сьогодні офіційна система оцінювання готельних підприємств прийнята у 64 країнах, і в 11 з них вона перебуває на стадії розроблення, а в 58 державах засоби розміщення взагалі не мають єдиної системи категоризації. До країн без офіційної категоризації відносяться навіть такі туристичні гіганти, як США, Японія і Великобританія. Це визначається тим, що створення системи оцінювання підприємств розміщення відноситься до найскладніших проблем готельного бізнесу.

Через відсутність єдиної світової системи оцінювання засобів розміщення на практиці виникають ситуації, в яких очікування споживачів не відповідають рівню їх витрат на готель. Дослідження показують, що рівень задоволеності гостей готелю залежить від рівня задоволеності їх потреб, а не від встановленої категорії засобу розміщення (Lopez Fernandez M. C. and Serrano Bedia A. M., 2014), що, в свою чергу, є наслідком невідповідності однакових категорій готелю у різних державах. Як правило, підходи до створення оцінювання готельних підприємств на сьогодні є орієнтованими більше на внутрішній ринок, аніж на зовнішній.

Як підсумок, з'являється необхідність в уніфікації систем оцінювання готелів у світі, щоб отримати взаємовідповідність категорій для кращого розуміння туристами всього світу.

Оскільки розподіл готелів на категорії залежить від якості надаваних ними послуг, можна виокремити наступні течії в системах розподілу готельних господарств:

1. Сукупність програм, які визначають якість надаваних послуг, що залежать від різноманітності готельного сектора в контексті попиту та пропозиції послуг розміщення (Kotler P. et al., 2010).

2. Наявність великої кількості систем оцінювання та стандартизації готельних послуг, що визначаються відповідними органами влади та приватними експертами, які можуть мати різне бачення і відносити одні й ті ж засоби розміщення до різних категорій (так, як це відбувається з мережею Ritz Carlton hotels, яка отримує чотири або п'ять зірок залежно від того, хто оцінює).

3. Право обирати підходи до категоризації якості відповідно до обраної системи оцінювання та його напрямку (приватні або державні).

4. Значний вплив Інтернету у створенні рейтингу готельних підприємств, адже це надійний спосіб визначення якості готельних послуг за допомогою досвіду споживачів, що вже скористалися відповідним засобом розміщення.

5. Схильність до створення рейтингу засобів розміщення, який спирається на уніфіковану шкалу (сьогодні «зірка» – “the star” або «діамант» – “the diamond” є прикладом такого міжнародного критерію).

6. Класифікація готелей, яка спирається на використання Total Quality Management (TQM) для з'ясування задоволеності споживачів. Такими методами користуються впливові організації-експерти у сфері туризму, наприклад European Foundation for Quality Management Award (EFQM) у країнах Євросоюзу, the Six Sigma Award та Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) у США. Оцінку таких експертів вважають достовірною.

7. Оцінювання рейтингу засобів розміщення залежно від його належності до відповідної мережі. В таких випадках враховується загальне уявлення про бренд. Споживачі все частіше користуються послугами відомих перевірених брендів. Саме тому готельні ланцюги та асоціації готельєрів докладають багато зусиль, аби сформувавши бренд, який викликає довіру. Це можливо за умови дотримання однакових стандартів якості послуг, незалежно від територіального розміщення готелів для гарантії задоволеності клієнта.

8. Створення власних рейтингів якості обслуговування готелів Інтернет-ресурсами, спираючись на статистику відгуків споживачів. Наприклад, світовий лідер on-line бронювання Expedia щорічно проводить дослідження і створює власний рейтинг найкращих готелів світу. Ці дослідження визначили, що: споживачі далеко не завжди обирають готель, спираючись на його категорію, (лише 35 % готелів-лідерів рейтингу сайту відносяться до категорії «люкс»); збільшується популярність еко-готелів, що підтримують концепцію «зеленого» туризму; зростає кількість готелів, спрямованих на сімейний відпочинок (The most unique hotels in the world).

Описане вище засвідчує, що на сьогодні відсутній єдиний підхід до класифікації готелів, що, в свою чергу, ускладнює вибір засобів розміщення для споживача. Дослідження та аналіз світових тенденцій дали можливість виділити найпопулярніші системи оцінювання готелів.

В Європі найчастіше класифікують готелі, використовуючи систему «зірковості» (де одна зірка – ознака найнижчої категорії, а п'ять – найвищої). У деяких країнах Європи використовують також і традиційні національні моделі оцінювання, наприклад, в Італії та Іспанії використовують систему «розрядів», у Греції – систему «букв», а у Великій Британії – систему «корон».

В Китаї використовується система «зірок», а в країнах Азії та Індії – «балів», у США – «діамантів», в Австралії і Канаді – «напівзірок».

У світі існує два підходи до створення систем оцінювання готелів залежно від того, хто формує стандарти категоризації: органи державного управління чи спеціалізовані спілки готельєрів. Спираючись на ці підходи, можна виділити три групи країн:

1. Країни, в яких немає жодної затвердженої системи оцінювання. До таких країн відносять Данію, Норвегію, Швецію, Ісландію, Гренландію та Фінляндію.

2. Країни, в яких використовується не затверджена державою система оцінювання готелів, що спирається на думку організацій-експертів. До цієї групи країн відносять Німеччину, США, Велику Британію, Канаду та частково Данію.

3. Країни, в яких існує затверджена державою або місцевим органом влади система оцінювання готелів. До цієї групи можна віднести Грецію, Іспанію, Францію, Італію, Люксембург, Нідерланди та Ірландію.

Дослідження підходів до системного оцінювання засобів розміщення показали, що в переважній більшості країн світу переважає оцінювання таких критеріїв, як: перелік послуг, технічні характеристики та цінова політика готелю. В меншій кількості країн також приділяється увага і якісному оцінюванню надаваних послуг. Так, можна виділити наступні, спільні для всіх підходів пункти оцінювання:

- якість надаваних послуг (найважливіший, але й дуже суб'єктивний параметр, що значно ускладнює його визначення);
- характеристика будівлі в цілому;
- оцінювання залу рецепції;
- перелік додаткових послуг, що вже включені у вартість номеру або за додаткову плату;
- номерний фонд;
- рівень кваліфікації персоналу;
- надавані послуги харчування.

Одночасно з цим слід підкреслити, що всі країни відповідно до своїх географічних, релігійних та культурних особливостей визначають критерії оцінювання готелів самостійно, що, в свою чергу, значно ускладнює розробку єдиної світової системи оцінювання готелів.

Відповідно до класифікації ВТО засоби розміщення можна систематизувати за:

- місцем їх розташування (приміські, міські, придорожні, сільські тощо);
- призначенням (транзитні, для постійного проживання, для ділового призначення);
- часом функціонування (цілорічні або сезонні);
- функціональним призначенням (бізнес-готелі, туристичні, курортні та інші);
- вартістю послуг та асортименту (з обмеженим сервісом або дешеві, економ-класу, мотелі, середнього рівня, курортні, вищого класу тощо).

За розміром готелі можна поділити на:

- гігантські (з номерним фондом більше 1000 номерів);
- великі (від 300 до 1000 номерів);
- середні (від 100 до 300 номерів);
- малі (до 100 номерів).

За типами готелі поділяють на:

- готелі, що розміщуються на першій, другій та третій берегових лініях;
- готелі котеджного типу: HV-1 (Holiday Village) та HV-2 (бунгало (котеджі)), що розміщуються на великій території першої берегової лінії і мають послуги рівня найвищих категорій готелів, та котеджі, що розміщуються на другій або третій береговій лінії з послугами двох-трьохзіркових готелів).

Візьмемо держави, що за рівнем індексу конкурентоспроможності туризму займають перші місця у світі, і розглянемо детальніше специфіку їх класифікації засобів розміщення. Предметом дослідження будуть Сінгапур, Велика Британія, Франція, Австрія, Іспанія, Німеччина, Канада, Швейцарія, Швеція та США (The Travel & Tourism Competitiveness).

В таких країнах, як Австрія, Швейцарія та Німеччина категорію готелям надають спеціалізовані туристичні асоціації за допомогою системи «зірок».

Перший приклад формальної недержавної категоризації засобів розміщення з'явився у Швейцарії в 1979 р. (Swiss Hotel Association), що підштовхнуло створити аналогічні процеси в Австралії та Німеччині. Вищий федеральний суд постановив

право Асоціації оцінювати клас готелів асоціації, спираючись на п'ятизіркову шкалу. Починаючи з 2004 р., вона також продає гарантійні товарні знаки відповідно до кількості зірок засобам розміщення, які не є членами Асоціації (Switzerland: Use of stars to classify hotels: public domain or trademark protected?).

У 1996 р. асоціацією готельєрів та рестораторів Німеччини (DEHOGA) було створено та впроваджено систему оцінювання готелів "Deutsche Hotelklassifizierung". Вона є добровільною, проте готелі, що хочуть відповідати певній категорії, мають обов'язково її використовувати. На сьогодні ця система налічує близько 280 критеріїв, за якими оцінюють готель. Кожні три роки проводять переатестацію засобів розміщення щодо відповідності їх категорії. Існує також класифікація "GClassification" для пансіонатів, гостьових будинків і таверн, за якою зірки не присвоюються.

В Австрії ситуація схожа з Німеччиною, там оцінювання готелів здійснюється Асоціацією готельєрів Австрії (Austrian Professional Hotel Association) і так само є необов'язковим для засобів розміщення, які не претендують на певний клас. В їхній класифікації виокремлюють такі категорії засобів розміщення: апартаменти, готель, готель типу "Garni" (ліжко та сніданок), гостьовий будинок "Gasthof" та пансіон.

В обох вищезазначених країнах готелі поділяють на класи, яким, в свою чергу, присвоюється зірковість: клас Luxury (п'ять зірок), перший клас у Німеччині або Superior в Австрії (чотири зірки), комфорт (три зірки), стандарт (дві зірки) і туристичний клас (одна зірка). В Німеччині кожен із цих класів може отримати приставку "Superior" до категорії, якщо пропонує більший асортимент послуг, ніж цього вимагає класифікація (Classification of hotel establishment within the EU).

Класифікація готелів в Іспанії, Італії та Великій Британії раніше здійснювалась переважно за традиційною системою оцінювання («корони» або «ключі»). Однак, починаючи з 2006 р., Державний уряд разом з професійними асоціаціями туризму Wales Tourist Board, VisitBritain та VisitScotland створили National Standards of Quality Assurance (Єдині національні стандарти якості готельних послуг). Згідно з ними готель отримує бали за виконання умов зі списку стандартів, що виражається у відсотку відповідно до всього списку, тобто, якщо готель виконує 30-46 % встановлених стандартами вимог, то йому присвоюється одна зірка (це, як правило, бюджетні готелі в центрі міста, які мають мінімальну кількість зручностей), 47-54 % – дві зірки (засоби розміщення туристичного класу, в яких до обов'язкових вимог відносять наявність ресторану та бару), 55-69 % – три зірки (середній клас з достатньо високим рівнем обслуговування), 70-84 % – чотири зірки (це перший клас з дуже високим рівнем обслуговування) та 85-100 % відповідно п'ять зірок (найвища категорія з найкращим рівнем послуг) (VisitEngland 2009. Hotel accommodation: quality standards).

В системі оцінювання виділяють наступні категорії засобів розміщення:

1. Готельний тип. До неї відносять готель (Hotel, засоби розміщення, що пропонують весь пакет готельних послуг), міні-готель (Small Hotel, готель, що має до 20 номерів), сільський будинок (Country House Hotel, як правило розміщений у тихому, екологічно чистому місці з великою кількістю зелені) та метро-готель (Metro Hotel).

2. Гостьові апартаменти, такі як: гостьові будинки (Guest house); апартаменти "Bed and Breakfast", корчма або шинок (Inn, це заклади, що пропонують засоби розміщення, їжу та напої і розташовані вздовж доріг), ресторан з кімнатами (Restaurant with rooms) та фермерські будиночки (Farmhouse).

3. Хостели (Hostels).

В усіх зазначених вище країнах вважається нормальною практика не включати вартість сніданків у тариф готелю.

В Іспанії є обов'язкова система оцінювання готелів, критерії якої в кожній області змінюють відповідно до особливостей місцевих законів. Використовується

п'ятизіркова категоризація засобів розміщення. Деякі регіони ввели додаткову категорію "superior class", якщо готель значно перевищує вимоги п'ятизіркового рівня.

В цілому усі заклади розміщення можна поділити на дві категорії: готелі та пансіони. Готелі, в свою чергу, поділяють на готелі, що надають послуги з розміщення, апартаменти (надають послуги з розміщення та мають засоби для споживання, переробки та зберігання продуктів харчування) та мотелі (розташовуються вздовж доріг, окрім розміщення, надають ще гараж та забезпечують окремим виходом).

Окремо виділяють «парадори», вони характерні тільки для Іспанії, належать державі і розташовуються зазвичай у сільській місцевості або на околицях міста.

У Канаді та США немає єдиної системи оцінювання. Їх, як правило, поділяють за рівнем комфорту, умовами користування, ціною та місцем розташування (Guidelines for Hotel Classification in USA & UK).

Готелі поділяють на п'ять категорій за рівнем комфорту. Визначається цей статус на практиці через рішення двох організацій, що вважаються впливовими у готельному бізнесі – American Automobile Association (AAA) та Mobile Travel Guide, які нагороджують призами «п'ять діамантів» та «п'ять зірок» відповідно (AAA Diamonds – for Easy, Reliable Hotel Selection).

За ціною засоби розміщення в Сполучених Штатах Америки поділяють на: бюджетні (вартість номера – 25-35 доларів), економ (35-55 доларів за номер), середні (55-95 доларів), апартаменти (65-125 доларів), першокласні (95-195 доларів) та фешенебельні (125-425 доларів).

Спираючись на місце розташування, готелі також поділяють на: центральні (розташовані в центрі міста), курортні (ті, що знаходяться в курортній місцевості), казино (знаходяться в центрах ігрового бізнесу), аеровокзальні (поряд з аеропортами) та автострадні (біля дороги).

За особливостями використання засоби розміщення можуть бути: кондомініум, для проведення конференцій, таймшер, для тривалого проживання і т. д.

В Канаді, США, Мексиці та на Карибських островах на практиці умовно виділяють три основні класи готелів:

– «туристичний», що включає три типи: Moderate Tourist Class (одна-дві зірки/діаманти), Tourist Class (дві зірки/діаманти), Superior Tourist Class (дві-три зірки/діаманти);

– «перший» клас, який поділяють на: Moderate First Class (дві-три зірки/діаманти), Limited-Service First Class (дві-три зірки/діаманти), First Class (три зірки/діаманти) Superior First Class (три-чотири зірки/діаманти);

– клас "Deluxe": Moderate Deluxe Class (три-чотири зірки/діаманти), Deluxe Class (чотири зірки/діаманти), Superior Deluxe Class (п'ять зірок/діамантів) (Classification of hotels the USA).

Систему оцінювання закладів розміщення у Франції вважають найстарішою в Європі, офіційно її започаткували в 1942 р. Контролюється вона державною організацією (DGCCRF – General Directorate for Competition Policy, Consumer Affairs and Fraud Control) та впроваджується місцевим управлінням. До основних критеріїв цієї системи оцінювання відносять: площу номеру, туалети та ванні кімнати, лобі, мовні навички персоналу тощо (Understanding the New French Hotel Rating System).

Відповідно до неї виділяється три типи готельних підприємств: туристичні готелі (мають мінімум п'ять місць), хостели та туристичні резиденції (повинні мати більше ста ліжок). Туристичні готелі, в свою чергу, поділяються на категорії, де найнижча – «без зірок», а найвища «4+L» (De Luxe/Palace).

Така шестиступенева система класифікації засобів розміщення заплутувала іноземних туристів, тому в 2009 р. стандарт був допрацьований органами державної

влади та перетворився з класичної для неї класифікації на більш звичну для іноземців п'ятизіркову.

В 2003 р. у Швеції розпочався офіційний розподіл готелів за категоріями. Він спирався на приклад Данії. Отримання категорії не є обов'язковим і забезпечується Swedish Hotel and Restaurant Association (Шведська асоціація готельєрів та рестораторів). На сьогоднішній день Швейцарія бере участь у створенні спільного проекту по уніфікації стандартизації засобів розміщення в ЄС, який згадуватиметься нижче.

В Азії (Сінгапур, Тайланд, Китай, Індія, Японія, ОАЕ, Туреччина) використовується та ж найпопулярніша система в світі – зіркова.

Сінгапур як країна з високим економічним розвитком є привабливим для іноземних капіталовкладень, що сприяє розвитку ділового туризму і, як наслідок, розвитку готельних підприємств (особливо готелів з високим рівнем якості) (Singapore hotels by Ratings).

Отже, проведений вище аналіз практики систем оцінювання у світі показав значну відмінність в підходах. Деякі представники індустрії, такі як The Seven Stars Galleria у Мілані та The Burj Al Arab hotel у Дубаї, презентують себе як готелі, що мають шість та сім зірок (незважаючи на те, що офіційно такої класифікації немає).

Зведену таблицю категорій різних систем оцінювання, яка створювалась на підставі проведеного дослідження для більш чіткого розуміння, наведено нижче (таблиця 1).

Таблиця 1 – Порівняння систем оцінювання готелів

Зіркова	Буквенна	Корони	Категорії	Діаманти
1 зірка	D	1 корона	-	1 діамант
2 зірки	C	1 корона	Третя категорія	2 діаманти
3 зірки	B	2 корони	Друга категорія	3 діаманти
4 зірки	A	3 корони	Перша категорія	4 діаманти
5 зірок	A	3 корони	Перша категорія	5 діаманти

Висновки. Дослідження систем оцінювання готелів у різних країнах світу показують також тенденцію до уніфікації цих процесів та спроби впровадження єдиних систем категоризації, які були б зрозумілі для туристів з різних країн, але всі вони все одно орієнтуються на групи країн, що знаходяться поряд або мають схожу соціально-культурну складову.

Найбільш впливовим показником, який засвідчує категорію готелю, визнано саме якість системи управління обслуговуванням. Однак світова практика показує складність створення такого проекту через занадто суб'єктивні показники якості обслуговування на різних ринках. Складності також додає крос-культурний чинник, через який і з'являються ключові відмінності у сприйнятті послуг готелю споживачами. Для однієї культури будуть важливі одні показники надання послуг, а для іншої – зовсім інакші і при цьому вона повністю ігнорує попередні. І не враховувати це неможливо. Саме тому створення єдиної міжнародної системи оцінювання готелів слід почати з повної і ретельної уніфікації вже існуючих. Це дасть змогу виділити спільні ознаки для всіх систем і взяти їх за основу категоризації, а відмінності винести в підкатегорії основних. Більше того, задля створення основних категорій слід спиратися саме на кількісні показники, а оцінювання якісних виносити в приставку до категорії. Скоріш за все, доведеться розтягувати вже звичну всім «п'ятизіркову» шкалу до більшої кількості щаблів через занадто велику різницю в деяких країнах за різними показниками (наприклад, готелям Уганди навряд чи скоро вдасться дійти до рівня

готелів у Парижі, або п'ятизірковий готель у Токіо через брак вільного простору навряд зрівняється з аналогічною категорією готелів у Дубаї тощо), а також приділяти увагу рівною мірою як кількісному, так і якісному оцінюванню готельних підприємств. Створення такої системи дасть можливість задовольнити потреби туристів усього світу і дозволить їм краще розуміти, чого очікувати від готелів у різних куточках планети.

Список посилань

Дурович А. П. (2014). Концептуальные подходы к формированию моделей качества гостиничных услуг. Изд. центр БГУ, 10.

Сокол Т. Г. (2016). Державне регулювання туристичного ринку як важливий фактор стимулювання розвитку сфери туризму. *Україна в сучасному світі: виклики і можливості*, 102.

AAA Diamonds – for Easy, Reliable Hotel Selection. Retrieved from <http://ww2.aaa.com/aaa/common/tourbook/diamonds/whatisthis.html>

Classification of hotel establishment within the EU. Retrieved from http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/hotel_establishment_classification_EU_en.pdf

Classification of hotels the USA. Retrieved from <http://ivsoi.org/archives/465>

Guidelines for Hotel Classification in USA & UK. Retrieved from <http://mystikalindia.com/2018/04/guidelines-for-hotel-classificationin-usa-uk/>

Kotler P., ed. (2010). Marketing for hospitality and tourism. Boston.

Lopez Fernandez M. C. & Serrano Bedia A. M. (2004). Is the hotel classification system a good indicator for quality? Spain: Tourism Management, 10.

Singapore hotels by Ratings. Retrieved from http://www.streetdirectory.com/hotels/singapore/hotel_listing/ratings/

Switzerland: Use of stars to classify hotels: public domain or trademark protected? Retrieved from <http://condat.blogspot.com/2019/04/switzerland-use-of-stars-to-classify.html>

The most unique hotels in the world. Retrieved from <http://www.quora.com/Hotels/What-are-the-most-unique-hotels-in-the-world>

The Travel & Tourism Competitiveness. Retrieved from <http://reports.weforum.org/travel-and-tourism-competitivenessreport-2013/#section=chapter-1-1>

Understanding the New French Hotel Rating System. Retrieved from <http://europeupclose.com/article/french-hotel-rating-system/>

VisitEngland. Hotel accommodation: quality standards. Retrieved from <http://www.visitengland.com/en/stay/quality-ratings/>

References

AAA Diamonds – for Easy, Reliable Hotel Selection. Retrieved from <http://ww2.aaa.com/aaa/common/tourbook/diamonds/whatisthis.html>

Classification of hotel establishment within the EU. Retrieved from http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/hotel_establishment_classification_EU_en.pdf

Classification of hotels the USA. Retrieved from <http://ivsoi.org/archives/465>

Durovych, A. P. (2014). Conceptual approaches to the formation of models of quality of hotel services. Publishing center BGU, 10. [in Russian].

Guidelines for Hotel Classification in USA & UK. Retrieved from <http://mystikalindia.com/2018/04/guidelines-for-hotel-classificationin-usa-uk/>

Kotler, P., ed. (2010). Marketing for hospitality and tourism. Boston.

Lopez Fernandez, M. C. & Serrano Bedia, A. M. (2004). Is the hotel classification system a good indicator for quality? Spain: Tourism Management, 10.

- Singapore hotels by Ratings. Retrieved from http://www.streetdirectory.com/hotels/singapore/hotel_listing/ratings/
- Sokol, T. H. (2016). State regulation of the tourism market as an important factor in stimulating the development of tourism. *Ukraina v suchasnomu sviti: vyklyky i mozhyvosti [Ukraine in modern world: challenges and possibilities]*, 102. [in Ukrainian].
- Switzerland: Use of stars to classify hotels: public domain or trademark protected? Retrieved from <http://condat.blogspot.com/2019/04/switzerland-use-of-stars-to-classify.html>
- The most unique hotels in the world. Retrieved from <http://www.quora.com/Hotels/What-are-the-most-unique-hotels-in-the-world>
- The Travel & Tourism Competitiveness. Retrieved from <http://reports.weforum.org/travel-and-tourism-competitivenessreport-2013/#section=chapter-1-1>
- Understanding the New French Hotel Rating System. Retrieved from <http://europeupclose.com/article/french-hotel-rating-system/>
- VisitEngland. Hotel accommodation: quality standards. Retrieved from <http://www.visitengland.com/en/stay/quality-ratings/>.

H. V. Medviediev

PROSPECTS OF HOTEL FACILITIES CATEGORIZATION AND EVALUATION SYSTEMS UNIFICATION

In this publication the analysis of the features of evaluation systems of hotel enterprises is conducted. It has been found that in the conditions of increase in quantity and quality of hotel services the problem of systems for estimation, categorization and standardization of enterprises becomes relevant. More than 30 different classification systems used in international practice have been studied. It turns out that there are two options for creating systems for evaluation and standardization of hotel enterprises: on the basis of requirements formed by specialized unions of hoteliers and specialized organizations and those defined by public authorities. The peculiarities of the evaluation of hotel enterprises in various countries of the world are carefully researched and systematized. As an example, the countries in the top ten most popular among tourists (Austria, Switzerland, Great Britain, Germany, Canada, France, Singapore, USA, Sweden, Spain) have been taken.

On the basis of the conducted research the complexity of creation of unified system for an estimation of hotels because of a variety of needs of tourists from different countries of the world is proved. The necessity of unification of evaluation systems and creation of a single world system of hotel categorization, which will allow tourists from different parts of the world to understand better what to expect from international hotel categories, is substantiated. Due to the complexity of creating a single hotel evaluation system, it is necessary to start with the unification of service standards in the field of additional services. This will allow tourists to quickly understand the categories of hotels in different countries, as well as give a clearer idea of what characteristics a single global system of evaluation of hotel enterprises should have. According to the analysis of already existing evaluation systems, it becomes clear what qualities a unified international system of categorization of hotel enterprises should have.

The results of the study can be useful for employees in the field of tourism and hotel and restaurant business, scientists, teachers and students majoring in "Tourism" and "Hotel and restaurant business".

Keywords: hotel, hotel classification, hotel class, hotel evaluation system.

Статтю подано до редакції 18.05.2020