

УДК 338.48(477)

Євген Давидов

асистент кафедри туризму і готельного господарства
*Харківський національний університет
міського господарства ім. О. М. Бекетова,
м. Харків*

ВИКЛИКИ І ПЕРСПЕКТИВИ ВИКОРИСТАННЯ СИСТЕМИ КЛАСИФІКАЦІЇ HOTEL STARS UNION В УКРАЇНІ

Прозорість та безпека гостей водночас зі зміцненням репутації та якості готельної індустрії – саме такою визначають мету своєї діяльності представники офісу Hotel Stars Union (скор. – HSU) [1]. Системи класифікацій засобів розміщення покликані покращити керованість готельного ринку, а також полегшити споживчій вибір готельного продукту. З 2022 року Україна набула статусу «спостерігача» (observer) системи HSU з метою вивчення європейського досвіду та імплементації стандартів, для перетворення існуючої національної системи класифікації.

Метою публікації є дослідження поточного стану системи категоризації готелів в Україні та виявлення можливих викликів, пов'язаних із переходом до системи HSU, а також перспектив розвитку українського ринку готельних послуг. Враховуючи загальну євроінтеграційну політику України, одним із пріоритетних напрямів є власне гармонізація чинного законодавства з метою створення єдиного інформаційного простору, як для споживачів, так і для представників бізнесу.

Загальновідомим є факт, що людство прагне до поліпшення якості власного життя, і одним із інструментів є власне спрощення і доступність інформації. Розглядаючи будь-яку класифікаційну систему, в її основні закладено принцип людино-орієнтованості – систематизацію даних з метою створення уявлень та знань щодо характеристик досліджуваного об'єкта. Власне класифікація готелів та

аналогічних закладів розміщення є інструментом для побудови системи знань про готельний продукт і його послуги, і водночас, формування споживчих уявлень. Тобто можна вважати, що система класифікації готелів покликана покращити і спросити людське життя.

Дослідження питання можливості використання системи HSU в Україні, в першу чергу, потребує порівняння з існуючою національною системою класифікації. Як показує практика, чим більший розрив між системами – тим більша потреба часу та волі для подолання відмінностей.

В Україні використовується зіркова система класифікації готелів та аналогічних засобів розміщення. В основі системи покладено розподіл на п'ять категорій – від 1 до 5 зірок, що відповідає певному рівню комфорту, якості обслуговування та різноманіттю додаткових послуг. Сертифікація готельних послуг відбувається згідно чинних положень державного стандарту 4269:2003, що набув чинності у 2004 році. Загальні положення стандарту передбачають, що існує визначений ряд так званих універсальних вимог до готелів усіх категорій, а в залежності від відповідності додатковим критеріям вже відбувається розподіл за категоріями.

Таким чином, існуюча система характеризується відносною жорстокістю в питанні присвоєння категорії. Оскільки існуюча система є системою відповідності, відсутність одного з параметрів унеможливує отримання вищої категорії, навіть за умови відповідності за безліччю інших параметрів чи критеріїв. З точки зору споживача, чітка відповідність всім поставленим вимогам сприяє прозорості і дозволяє формувати очікування від майбутнього споживання продукту. Водночас, з точки зору власника бізнесу, доопрацювання на відповідність усім параметрам може призводити до додаткових фінансових витрат, які сукупно не матимуть відповідну інвестиційну віддачу.

Варто зазначити, що категоризація готелів є скоріше репутаційним питанням, однак враховуючи сучасну повістку прозорості бізнесу, стає необхідністю для конкурування на ринку готельних послуг.

В свою чергу, в основі системи HSU покладено аналогічний методичний підхід – зіркова система з розподілом на 5 категорій в

залежності від рівня комфорту, що виникла у 2009 році під патронатом HOTREC. Ключовою відмінністю системи HSU від української національної системи класифікації готелів є бальна система, тобто відповідність певній категорії досягається за рахунок набраних балів. Передбачено 7 груп із параметрами, такі як: загальна інформація про готель, зона рецепції та послуги, номери, гастрономія, організація заходів, дозвілля, а також якість і онлайн-діяльність [2].

Використання такого гнучкого підходу дозволяє представникам готельного бізнесу пройти сертифікацію послуг на максимально можливий рівень, представляючи власний напрям діяльності засобу розміщення. Українська система, на відміну від розглянутої, передбачає більшу універсальність готелів по своїй країні.

Враховуючи специфіку готельного продукту, індивідуальність закладу в питанні створенні власної концепції має виходити на перший план і бути пріоритетом бізнесу. Українське законодавство щодо класифікації готелів не потерпало змін з 2004 року, і майже за 20 років морально застаріло.

Враховуючи євроінтеграційний напрям країни, перехід на систему HSU сприятиме покращенню галузі як для споживачів, так і для готельєрів. Найбільшим викликом при переході на нову систему визначається необхідність повної переатестації всіх існуючих закладів розміщення та введення певного перехідного режиму на цей час.

Ключові слова: класифікація готелів, HoReCa, євроінтеграція, сертифікація.

Список використаних джерел:

1. ДАРТ та UHRA розпочали тестування системи Hotels Stars Union (HSU) в Україні [Електронний ресурс]. – URL: <https://www.tourism.gov.ua/blog/dart-ta-uhra-rozpochali-testuvannya-sistemi-hotels-stars-union-hsu-v-ukrayini> (дата звернення: 30.09.2023 р.)

2. Hotelstars.eu [Electronic resource]. – URL: https://www.hotelstars.eu/fileadmin/Dateien/PORTAL_HSU/Kriterienkataloge/EN_Hotelstars_Union_Classification_Criteria_2020-2025.pdf (date of application: 30.09.2023).