**ТЕМА 2.**

**Готельний бізнес: розвиток, класифікація, інтеграція.**

**Організація та управлінська структура готелю**

* 1. ***Розвиток готельного бізнесу***

Ще на початку 50-х років ХХ ст. виникли тенденції, які з часом практично сформували сучасний готельний ринок і бізнес.

Визначальна тенденція розвитку світового готельного господарства в 90-х pоках ХХ ст. – централізація управління. Практично всі готельні ланцюги світу, незалежно від їх рейтингу, схильні до жорсткої конкуренції, шукали будь-які можливості для збільшення свого потенціалу. У 1992-1996 pp. лідером рейтингу була *Hospіtalіty Franchіse System* (HFS), якій у цей період вдалося поглинути такі великі компанії, як *Ramada Іnns* і *Howard Johnson.*

У кінці століття набирав темпи процес централізації управління *Cendant Corp.,* який очолив рейтинг готельних ланцюгів. Якщо за 1970-1991 рр. Holіday Іnns збільшив контроль у готельному господарстві тільки на 106 тис. номерів, то в 90-х контроль лідера зріс уже до 214,8 тис. номерів. Збільшення спостерігалося в усіх рангових позиціях рейтингу. В 1970 р. перша десятка рейтингу об'єднала 4987 готелів на 502,4 тис. номерів, у 1991 р. – вже 13813 готелів на 1847 тис. номерів, у 1999 р. – 25827 готелів на 3083,9 тис. номерів. Тільки в 90-х роках число контрольованих номерів виросло майже в 1,7 рази, або на 1236,7 тис.

Централізація управління в дрібних готельних ланцюгах відбувається інтенсивніше, ніж у великих. До централізації менш схильні т. зв. *управлінські компанії (consortіa),* де лідером була *Utell Іnternatіonal,* що контролювала в 1992 р. 1360 тис. номерів. У 1997-1998 pp. її змінила *REZ Solutіons Іnc.* (1560 тис. номерів), а в 1999 p. – *Pegasus Solutіons* (1803 тис. номерів).

Процес укрупнення готельних ланцюгів ґрунтується, перш за все, на розвитку системи франчайзингу (приблизно 80% готелів входять до ланцюгів на правах франчайзингу). В 1999 р. із 6315 готелів, якими керувала *Cendant Corp.,* 6258 входили до цієї компанію саме на умовах франчайзингу *(franchіsіng)*. На початку 90-х рр. лідерами з міжнародної діяльності були *Ассоr* (представлені в 66 країнах); *ІTT Sheraton* – у 61 країні; *Holіday Іnns* – в 55 країнах; *Hіlton Іnt., Іnter-Contіnental* і *Best Western Hotels* – у 47 країнах. У лідерів 1999 p. міжнародна операційна діяльність значно розширилася. Так, *Bass Hotels* має готелі в 98 країнах, *Best Western Іnt.* – в 84 країнах, *Ассоr* – у 81 країні, *Starwood Hotels* – у 80 країнах, *Carlson Hospіtalіty Worldwіde* – в 57 країнах, *Marrіott Іnt.* – в 56 країнах, *Hіlton Іnt.* – в 53 країнах, *Forte Hotel Group*

* в 51 країнах. Багато готельних ланцюгів прагнуть територіально розширити свою діяльність.

International Hotel Group (IHG) з 2004 р. вважається найбільшою готельною мережею у світі, налічуючи більше 600000 кімнат.

Процес збільшення значення готельних ланцюгів в управлінні світовим готельним господарством характеризується важливим протиріччям:

1. укрупнюються головні готельні ланцюги, що оперують у багатьох країнах;
2. все більше країн створюють власні готельні ланцюги, які успішно конкурують з інтернаціональними монополіями.

Крім готельних ланцюгів, на світовому тур ринку активно функціонують специфічні об'єднання, основна мета яких – виявлення кращих представників готельного бізнесу. Наприклад, з 1928 р. проводить роботу з визначення найкращих готелів світу міжнародна корпорація *«Провідні готелі світу» («The Leading Hotels of the World»),* яка щорічно поміщає дані щодо кращих підприємств в спеціальному каталозі. У грудні 2005 р. 5-зірковий готель *«Донбас Палас»* (Донецьк) першим серед українських готелів став членом зазначеної асоціації. З 1968 р. функціонує міжнародна готельна асоціація

*«Найбільш тихі готелі світу»,* штаб-квартира якої знаходиться в Парижі. При вступі в цієї Асоціації оцінюються три критерії: природне і сприятливе навколишнє середовище; затишна будівля та інтер'єр готелю з характерним виглядом; гостинність, кухня.

Питаннями координації функціонування готельних ланцюгів і асоціацій незалежних готелів і ресторанів у Європі займається *Конфедерація національних асоціацій готелів і ресторанів Європейського економічного співтовариства* (ХОТРЕК).

До основних тенденцій у розвитку готельного бізнесу сьогодні віднесені:

* поширення сфери інтересів готельного бізнесу на продукти й послуги, які раніше надавали підприємства інших галузей (наприклад, організації харчування, дозвілля, розваг, виставочної діяльності та ін.);
* розвиток демократизації готельної індустрії, що сприяє підвищенню доступності готельних послуг для масового споживача;
* посилення спеціалізації готельного бізнесу, що дозволяє більш чітко орієнтуватися на певні сегменти споживачів з урахуванням різних ознак;
* глобалізація й концентрація готельного бізнесу;
* персоніфікація обслуговування й повна концентрація на запитах і потребах клієнтів;
* широке впровадження нових засобів комунікації й інформаційних технологій, що дозволяє проводити глибоку й системну економічну діагностику;
* впровадження нових технологій у ділову стратегію готельних підприємств, зокрема широке використання мережі Інтернет з метою просування готельних продуктів і послуг.

Основні завдання в сфері готельного бізнесу: створення конкурентних переваг і підвищення конкурентоспроможності, створення стабільної клієнтури через уміння знайти свого клієнта, пошук і створення нових шляхів розвитку, постійне відновлення власної політики з обліком ринку, що динамічно розвивається, готельних послуг.

* 1. ***Класифікація засобів розміщення у світі***

У сучасній світовій практиці в системі класифікації закладів розміщення можна умовно виділити наступні підходи:

* + *офіційний* (розробка, проведення і контроль комплексу необхідних вимог якості комфорту закладу розміщення займаються державні органи, присвоєння категорії фіксується на офіційному рівні);
  + *професійний* (пов’язується з недержавними об’єднаннями та союзами у сфері гостинності).

У багатьох країнах Європи найпоширеніша система класифікації готелів

* по «зірках». Але за піввіку існування такої системи, до цих пір так і не виникло єдиних правил присвоєння готелям певної категорії. У більшості країн число «зірок» на фасаді готелю – справа абсолютно добровільна. Тим не менш, власники готелів різних країн у прагненні додати певний статус об'єкту керуються національними принципами відповідності. Проте сьогодні

«зірковість» готелів діє як своєрідна принада для туристів. У різних країнах готелі з рівною кількістю «зірок» можуть відрізнятися за рівнем сервісу, комфортабельністю номерів, місцем розташування тощо.

При класифікації готелів фіксують певний рівень комфорту, технічне оснащення, склад і якість номерного фонду для конкретної категорії готелю. За даними *Міжнародної Готельної Асоціації* (МГА), офіційна система класифікації готелів прийнята в 64 країнах світу, в 11 – знаходиться в стадії розробки, а в 58 – готелі не мають єдиної класифікації.

Так, *Міжнародною Готельною Асоціацією, Міжнародною Торговою Палатою* і *Міжнародним Союзом Офіційних тур організацій* був розроблений Проект єдиної міжнародної класифікації готелів, проте він не був схвалений національними асоціаціями, членами МГА через відмінності в підході до оцінки якості устаткування, розбіжностям у кліматичних та інших умовах.

Існують різні реєстраційні системи класифікації готелів, які дають можливість клієнтові при виборі готелю дізнатися, на який рівень комфорту він може розраховувати. Зараз у світі діє близько 30 типів системи класифікації готелів. Найбільш поширені з них – система «зірок» (1-5), система «корон» або «ключів» (Великобританія), система балів, система «букв» (Греція). Якщо узагальнити, то можна виділити два підходи до класифікації готелів залежно від рівня обслуговування в них: перший – базується на кількісних показниках, що виражені у цифрах і орієнтовані на матеріальну базу готелю; другий – бере до уваги «якісних» показниках, що характеризують якість обладнання, устаткування, обслуговування і кваліфікацію персоналу.

У цілому національні системи класифікації готелів можна об’єднати в дві основні:

1. *європейська система*, в основі якої лежить французька національна система і яку використовують у більшості розвинених держав;
2. *індійська система*, заснована на бальній оцінці, поширена в країнах, що розвиваються.

Найчастіше системи класифікації розробляють і ведуть або національними тур адміністраціями разом з іншими державними органами

управління, або національними асоціаціями готелів, рідше – тільки однією стороною, частіше – в режимі консультації з іншими державними органами управління.

В Україні, відповідно до Закону України «Про туризм» [1], сертифікація готельних послуг на відповідність вимогам з безпеки, які надаються суб'єктами тур діяльності, є обов'язковою і проводиться з 1999 р. Роботи з сертифікації проводять органи, що акредитовані в системі Держстандарту України – *УкрСЕПРО*, які також проводять добровільну сертифікацію на присвоєння категорії підприємству на відповідність вимогам національного стандарту ДСТУ 4269:2004 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» [4]. У кожному регіоні існує свій центр із стандартизації та сертифікації і дозволені новим Законом України «Про підтвердження відповідності» інші органи різних форм власності, що акредитовані в системі УкрСЕПРО.

У той же час, у зв'язку з прийняттям нових нормативних та нормативно- правових документів, в туристській сфері назріла необхідність створення нової державної Системи класифікації готелів та інших засобів розміщення.

* 1. ***Основні служби готелю***

Головна функція готельного підприємства – надання тимчасового житла. Організаційна структура готельного підприємства визначається призначенням готелю, його місцем розташування, специфікою гостей та іншими факторами; виступає відображенням повноважень і обов'язків, що покладені на кожного працівника.

Основні служби, які має будь-який готель:

1. *Служба управління номерним фондом* – займається вирішенням питань, що пов'язані з бронюванням номерів, прийомом туристів, які прибувають до готелю, їх реєстрацією та розміщенням по номерах, а також відправкою додому або до наступного пункту маршруту подорожі після закінчення туру, забезпечує обслуговування туристів в номерах; підтримує необхідний санітарно-гігієнічний стан номерів і рівень комфорту в житлових приміщеннях, займається наданням побутових послуг гостям.

*Склад служби:* Директор або менеджер з експлуатації номерів; служба прийому і розміщення; служба покоївок; об'єднана сервісна служба (швейцари, коридорні, гардеробники, службовці гаражного господарства); служба портьє; служба консьєржа; служба посильних; інспектор по службі номерів; служба безпеки.

1. *Адміністративна служба* – відповідає за організацію управління всіма службами готельного комплексу, вирішує фінансові питання, питання кадрового забезпечення, займається створенням і підтримкою необхідних умов праці для персоналу готелю, контролює дотримання встановлених норм і правил з охорони праці, техніки безпеки, проти пожежної та економічної безпеки.

*Склад служби:* секретаріат, фінансова служба, кадрова служба, інспектори з протипожежної безпеки і техніки безпеки.

1. *Служба громадського харчування*. Забезпечує обслуговування гостей підприємства в ресторанах, кафе, барах готелю, вирішує питання з організації та обслуговування банкетів, презентацій і т.д.

*Склад служби:* кухня, ресторани, бари, кафе, служба банкету, кейтерінгу.

1. *Комерційна служба*. Займається питаннями оперативного і стратегічного планування. Аналізує результати господарської та фінансової діяльності.

*Склад служби:* комерційний директор, служба маркетингу.

1. *Інженерні (технічні) служби*. Створюють умови для функціонування систем кондиціювання, теплопостачання, санітарно-технічного обладнання, електротехнічних пристроїв, служб ремонту та будівництва, систем телебачення та зв'язку.

*Склад служби*: головний інженер, служба поточного ремонту, служба благоустрою території; служба зв'язку.

У сучасних умовах система управління має бути простою і гнучкою, щоб бути конкурентоспроможною і мати: невелику кількість рівнів управління; невеликі підрозділи, укомплектовані кваліфікованими фахівцями; виробництво послуг та організація роботи, орієнтовані на споживачів (гостей підприємства).

* 1. ***Використання автоматизованих систем управління в готелях Автоматизована система управління (АСУ)*** – складний супідрядний комплекс обслуговування всіх підрозділів, що існують у готельному господарстві: комплекс систем безпеки та інформаційно-комунікаційних систем, комплекс систем життєзабезпечення.

За допомогою АСУ готелю набагато простіше приймати заявки, зберігати їх і при необхідності – знаходити відомості про резервування номерів, про постійних клієнтів, вимоги і рахунки гостей. Система дозволяє легко отримати список гостей, що прибувають в той чи інший день. Важлива частина АСУ – файли стійки резервування, що дають помічникові адміністратора, відповідального за цей напрям роботи, доступ до інформації про кількість незаброньованих номерів та їх характеристика: вид з вікна, ціна і т.д. До введення цієї системи службовцю, що займався резервуванням, було значно важче відбирати інформацію і користуватися нею.

АСУ складається з набору комп'ютерних програм, за допомогою яких можна збирати і використовувати інформацію, актуальну для роботи офісів управління та підтримки. Чотири програми з цього набору особливо важливі, оскільки забезпечують адміністраторів необхідною інформацією щодо керування: службою резервування; обслуговуванням номерів; розрахунками з гостями; загальні питання управління готелем.

Розглядаючи готельне підприємство як сукупність функціональних відділів, структура АСУ має наступний вигляд:

* базу даних на сервері;
* модуль портьє (модуль номерного фонду);
* модуль ресторану;
* адміністративний модуль;
* модуль бухгалтерії;
* додаткові функціональні модулі.

Компонент системи АСУ, що забезпечує службу резервування, дозволяє працівникам швидко отримувати запити на резервування, підтвердження на вже оформлену бронь і завжди мати чітку картину розрахункової заповнюваності готелю на кожен день, збираючи воєдино інформацію про резервування, зроблене безпосередньо в офісі і в централізованій телефонній системи резервування.

Надлишок пропозиції над попитом у готельному бізнесі змусив адміністраторів з метою зниження цін і підвищення сервісу, звернутися до інформаційних технологій. Комп'ютеризована система оформлення попередніх замовлень дозволила готелям підвищувати заповнюваність у будь-які дні. Використання програм допомагає службі резервування значною мірою враховувати особисті запити клієнтів, збільшуючи шанс на повторне відвідування готелю. Для максимізації доходу використовують технологію, відому як управління доходами, що дозволяє прогнозувати попит на будь-який період і зацікавить потенційного клієнта, визначати оптимальну ціну за номер.

Сьогодні у світі існують наступні **глобальні системи резервування** (*Global Distribution Systems – GDS): Amadeus, Galileo, Sabre і Warldspan,* яким належить понад 90% ринку.

Для незалежних готелів існує кілька варіантів роботи із глобальними системами резервування:

* + установити в себе термінали однієї або декількох систем бронювання й почати працювати самостійно;
  + укласти договір з компанією-посередником, що спеціалізується на наданні подібного роду послуг;
  + укласти договір з великим туроператором, що вже має доступ до глобальних систем резервування.

Установка в готелі власних терміналів GDS є найбільш складним і дорогим розв'язком. Для його здійснення готелю необхідно укласти договори із системами резервування, прокласти лінії зв'язку, установити обладнання, навчити персонал тощо. Для того, щоб вкладені витрати виправдалися за доступний період, доцільно використовувати GDS для готельних ланцюгів.