

Ходак О. В., Прядко Д. О.

Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара (Україна)

ОСОБЛИВОСТІ КЛАСИФІКАЦІЇ НОМЕРНОГО ФОНДУ В СУЧАСНИХ ГОТЕЛЯХ

У сучасних умовах розвитку індустрії гостинності класифікація номерного фонду є важливим елементом управління готельним підприємством. Вона забезпечує чітке розмежування рівнів комфорту, створює прозору систему оцінювання послуг і дозволяє гостям обирати варіанти проживання відповідно до своїх потреб і фінансових можливостей.

Актуальність теми полягає в тому, що зі зростанням конкуренції на ринку готельних послуг важливим стає не лише надання послуг, а й їх стандартизація. Саме класифікація номерів допомагає встановити єдині вимоги до умов проживання, забезпечити контроль якості та підвищити рівень довіри споживачів.

Класифікація номерів базується на рівні комфорту, оснащення, площі, якості інтер'єру та переліку додаткових послуг. Відповідно до цих критеріїв номери поділяються на кілька категорій [1].

Номери вищої категорії (люкс, напівлюкс, апартаменти) є найбільш комфортними та престижними. Вони відзначаються значною площею та раціональним плануванням. Обов'язковою вимогою є зонування простору: наявність окремої спальної зони, вітальні, іноді робочого кабінету або кухонного блоку. Оснащення таких номерів включає: сучасні меблі високої якості; систему кондиціонування або клімат-контроль; телевізор, міні-бар, сейф, телефон; високошвидкісний доступ до інтернету; повний санвузол (ванна або душ, туалет, умивальник); косметичні засоби та аксесуари підвищеного рівня. Додатково можуть надаватися послуги room-service, персональний сервіс, трансфер, бізнес-послуги. Такі номери орієнтовані на бізнес-клієнтів, туристів преміум-сегменту та гостей, які очікують високого рівня сервісу.

Номери першої категорії є найбільш поширеними у готелях середнього рівня. Вони забезпечують комфортне проживання та відповідають базовим стандартам якості. Основні вимоги до таких номерів: достатня площа для проживання однієї або кількох осіб; стандартний набір меблів (ліжка, шафа,

тумбочки, стіл, стілець); наявність індивідуального санвузла; телевізор, освітлення, доступ до інтернету; належний санітарно-гігієнічний стан. Ця категорія є оптимальною для більшості гостей, оскільки поєднує комфорт і доступну вартість [2].

Номери другої категорії мають нижчий рівень комфорту порівняно з першою категорією. Вони характеризуються меншою площею та обмеженим оснащенням. Номерам другої категорії притаманні наступні особливості: базовий набір меблів; спрощений інтер'єр; можливість спільного санвузла на кілька номерів; відсутність додаткових сервісів. Такі номери орієнтовані на гостей, які шукають бюджетні варіанти проживання та не потребують високого рівня комфорту.

Номери третьої категорії належать до економ-класу та мають мінімальні умови для проживання. Основними характеристиками є: невелика площа; мінімальний набір меблів (ліжка, стілець, іноді стіл); відсутність індивідуального санвузла (зручності на поверсі); обмежене технічне оснащення. Такі номери використовуються переважно для короткострокового проживання, наприклад туристами або студентами.

Номери четвертої категорії є найпростішими та мають найнижчий рівень комфорту. Вони характеризуються: мінімальним оснащенням; простим або застарілим інтер'єром; спільними санітарно-гігієнічними умовами; відсутністю додаткових послуг. Ця категорія орієнтована на невибагливих клієнтів і використовується в бюджетних засобах розміщення [2].

Встановлення категорійності номерів є важливим процесом, що регламентується державними стандартами та нормативними документами. Він забезпечує об'єктивну оцінку рівня комфорту та відповідність номерного фонду встановленим вимогам.

Основні етапи встановлення категорійності:

1. Підготовчий етап. Готель готує номерний фонд до перевірки, забезпечує відповідність стандартам, проводить внутрішню оцінку стану номерів.

2. Оцінювання параметрів номера. Проводиться комплексна оцінка таких характеристик: площа номера; якість меблів та їх стан; рівень технічного оснащення; наявність і стан санвузла; відповідність санітарно-гігієнічним нормам; дизайн та загальний стан інтер'єру; рівень обслуговування.

3. Проведення інспекції. Спеціальна комісія або сертифікаційний орган здійснює перевірку номерів на місці. Оцінюється відповідність фактичного стану встановленим вимогам.

4. Присвоєння категорії. За результатами перевірки кожному номеру присвоюється відповідна категорія. Це рішення фіксується документально.

5. Контроль і перегляд категорії. У разі модернізації номерного фонду або зміни стандартів категорія може бути змінена. Регулярний контроль дозволяє підтримувати належний рівень якості [3].

Категорійність номерів впливає на рівень довіри клієнтів, формування цін, імідж готелю, загальну класифікацію готелю (зірковість) та конкурентоспроможність на ринку. Класифікація номерів дозволяє систематизувати номерний фонд, встановити чіткі вимоги до рівня комфорту та формувати прозору систему оцінювання для споживачів. У сучасних умовах розвитку індустрії гостинності це є необхідною умовою успішного функціонування готельних підприємств.

Список використаних джерел:

1. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення».
2. Ковешніков В. С., Мальська М. П., Роглев Х. Й. Організація готельно-ресторанної справи: Навчальний посібник. Київ: Кондор. 2024. 752 с.
3. Міжнародна класифікація готельних номерів Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник. 2-вид. перероб. та дод. Київ: Центр учбової літератури, 2012. 472 с.