

На сайті НТОУ оприлюднили переможців конкурсу «#SafeTravels Contest 2020».

У Миколаївській області відзнаку отримали такі готелі і місця розміщення як готель «Континент», ДОЗ «Морська хвиля», кемпінг «Tylicam» та кемпінг «Рафтинг-тур». З туристичних атракцій перемогли такі: Миколаївська астрономічна обсерваторія, равликова ферма «Пан Равлик», рекреаційний пункт «Сосновий бір», ферма «Устриці Скіфії» та пляжний клуб – ресторан «Bora Bora», а також агенція Mykolaiv look city.

Отже, #SafeTravels є гарантією того, що послуги, які надаються туристичними організаціями відповідають вимогам санітарно-гігієнічних норм і стандартів безпеки. Розміщуючи знак #SafeTravels, суб'єкти туристичної діяльності заявляють про безпечність для подорожуючих туристів.

### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Офіційний електронний реєстр учасників програми, які задекларували свою відповідність протоколам #SafeTravels. URL: [http://www.ntoukraine.org/safetravelsregistry\\_ua.html](http://www.ntoukraine.org/safetravelsregistry_ua.html) (Дата звернення 15.03.2021)
2. #Подорожуй Безпечно – глобальна ініціатива Всесвітньої ради з Подорожей та туризму (WTTC). URL: [http://www.ntoukraine.org/safetravels\\_ua.html](http://www.ntoukraine.org/safetravels_ua.html) (Дата звернення 15.03.2021)

Васьковська Я.В.,  
студентка II курсу спеціальності  
242 «Туризм»,  
Науковий керівник: Гаврилова  
О. В. кандидат педагогічних наук,  
доцент з/н кафедри готельно-  
ресторанного і туристичного  
бізнесу ВП «Миколаївська філія  
Київського національного  
університету культури і мистецтв»,  
м. Миколаїв

### ГОТЕЛЬНА БАЗА МИКОЛАЄВА: СТАНДАРТИ І РЕАЛІЇ

На сьогоднішній день стандартизація і категоризація готельних підприємств є формою забезпечення високої якості, безпеки та конкурентоспроможності надання готельних послуг на європейському рівні. Затверджене комісією з категоризації готелів свідоцтво про відповідність певній категорії готелю є рекламою засобу розміщення, а також чітким орієнтиром для клієнта, який очікує певний рівень обслуговування. Крім того, процес експертної оцінки під час проходження класифікації готельних підприємств дозволяє керівникам засобів розміщення виявити та усунути недоліки у організації надання послуг. Вимоги до

засобів розміщення України представлені у Національних стандартах галузі туризму: ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення», ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» і ДСТУ 4268:2003 «Засоби розміщування. Загальні вимоги», ДСТУ ISO/TS 13811:2016 (ISO/TS 13811:2015, IDT) «Туризм та пов'язані з ним послуги. Інструкція з розроблення екологічних специфікацій щодо розміщення закладів».

«Зірковість» готелю присвоюється враховуючи критерії згідно ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».

Встановлення категорії готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (далі – готелі), здійснює спеціально створена комісія при Державній агенції розвитку туризму (далі ДАРТ) за результатами розгляду документів та перевірки відомостей, що містяться у документах та пропозиціях, поданих до ДАРТ органами із сертифікації, акредитованими для виконання робіт із сертифікації послуг з тимчасового розміщення (проживання) в установленому законом порядку (далі – органи із сертифікації).

Комісія зі встановлення категорій готелям при Державній агенції розвитку туризму (ДАРТ) відновила свою роботу з березня 2021 року. До складу оновленої комісії увійшли представники ДАРТ, Міністерства культури та інформаційної політики, комісії з регулювання азартних ігор та лотерей, представники громадськості, спеціалісти готельної та туристичної галузей. Членами оновленої комісії є: Мар'яна Олесків - голова Державного агентства розвитку туризму України; Анастасія Данилюк - завідувач Сектору сертифікації та ліцензування; Ірина Сідлецька - президент Асоціації готелів та курортів України (UHRA); Галина Верцімаха - керівник напряму адвокатування ГО «Рада захисту конкуренції та споживачів»; Іван Рудий - голова Комісії з регулювання азартних ігор та лотерей; Дмитро Воюта - в.о. начальника відділу туристичного розвитку регіонів Директорату туризму МКІП; Валентина Бухова - головний спеціаліст відділу туристичного розвитку регіонів директорату туризму МКІП; Юрій Опанащук - голова правління Асоціації готельних об'єднань та готелів міст України.

Згідно з Реєстром свідоцтв про встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (на 02.04.2021 р.), лише один готель Миколаєва наявний у списку – готель "Рейкарц Рівер Миколаїв " 3\*, вул. Спортивна, 9, м. Миколаїв, 54015. Строк дії свідоцтва – 3 роки. Це означає, що лише цей готель пройшов комісію з питань оцінювання готелю, відповідно до вимог ДСТУ 4269 «Послуги туристичні. Класифікація готелів», та офіційно отримав свої «зірочки».

Згідно з рейтингом міжнародної системи інтернет-бронювання готелів Booking.com, лідером серед готелів Миколаєва є Astoria Hotel 4\*, але в державному реєстрі свідоцтв про встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) від 02.04.2021 року його немає.

Ресурс Booking.com пропонує свій рейтинг, що містить 400 критеріїв, які можна розділити на 5 основних категорій: (I) зручності та послуги, які пропонує помешкання на Booking.com; (II) характеристики помешкання, наприклад розміри варіантів розміщення, їхня кількість і місткість; (III) кількість і якість фотографій, завантажених помешканням; (IV) середня оцінка за відгуками гостей, а також її складові, наприклад оцінка за чистоту, адже це особливо важливо для гостей при оцінці якості готельного об'єкта; (V) зібрані анонімні історичні дані бронювання (наприклад, інформація про кількість зірок у заброньованого помешкання). Розглянемо можливості готелів Миколаєва, які пропонує Booking.com, що належать до різних категорій: Astoria Hotel 4\*, Reikartz Рівер Миколаїв 3\* та Hotel and Restaurant Complex Mykolaiv 2\*. Обрані для аналізу готелі мають такі результати: Astoria Hotel 4\* - 8,5 (630 відгуків), Reikartz Рівер Миколаїв 3\* 8,7 (438 відгуків) та Hotel and Restaurant Complex Mykolaiv 2\* 7,5 (349 відгуків).

Звернемо увагу, що “кількість зірок готельного об'єкта, що показується на Booking.com, не встановлюється Booking.com. Кількість зірок встановлюється безпосередньо готельним об'єктом або (об'єктивно) присвоюється незалежною сторонньою організацією по класифікації готелів. Спеціальні пропозиції зображуються відповідно до кількості зірок (за зростанням або за зменшенням), наданим Booking.com готельними об'єктами. Залежно від (місцевих) нормативних вимог і можливостей кількість зірок або призначається (незалежною) третьою стороною, наприклад (офіційною) організацією по класифікації готелів, або ґрунтується на думці самих постачальників помешкань, незалежно від об'єктивних критеріїв. Booking.com не має формальних зобов'язань щодо класифікації готельних об'єктів за кількістю зірок і не перевіряє її на відповідність дійсності. Загалом ця класифікація демонструє, наскільки помешкання відповідає вимогам закону (якщо є) або, за відсутності таких, галузевим або (прийнятим) галузевим стандартам з точки зору ціни, зручностей і доступних послуг (ці вимоги та стандарти можуть відрізнятися для різних країн та організацій)” [2].

Hotel Astoria 4\* (Nikolska St 7). Незважаючи на те, що готель відкрився недавно, можна сміливо стверджувати, що «Astoria» зайняв гідне місце серед готелів представницького класу України. Номери відповідають європейським стандартам, з класичної витримкою, немає жодної зайвої деталі. Зайшовши в готель, відразу можна оцінити класику стилю; адміністратор зустрічає з посмішкою і показує номерний фонд. Вранці чекатиме смачний і ситний сніданок від кухарів ресторану. Імператорський люкс вражає своїм масштабом. Його розміри збігаються з площею двокімнатної квартири. Він вміщує в себе спальню, вітальню і ванну кімнати, коридор і терасу, з якої відкривається чудовий вид на річку. Готельно-ресторанний комплекс «Astoria» включає в себе також бутик жіночого одягу «Le-Chateau» де з легкістю можна придбати взуття від Mario Musi або одяг від таких брендів як GIZIA, Patty, 4G, PoP Line, La Gazzetta. Широкий вибір речей і аксесуарів не залишить байдужим нікого, а стиліст допоможе підібрати річ, яка буде гармонійно поєднуватися з гардеробом. Також в комплексі є сауна і спортивний зал, що дозволяє людині тримати себе в формі або просто розслабитися після важкого дня.

Наступним об'єктом дослідження є Reikartz Рівер Миколаїв 3\*. Готель вдало розташований в самому центрі історичної частини міста на березі Південного Бугу – однієї з найбільших річок України. Поряд з готелем розташований Миколаївський яхт-клуб. До послуг гостей 98 затишних і комфортних номерів наступних категорій: «Люкс Адміральський», «Апартаменти», «Класик Double», «Класик Double для людей обмеженими можливостями», «Grand Standard Double», «Гранд Стандарт», «Стандарт Twin», «Люкс Double». Один з номерів категорії «Класик» обладнаний спеціально для людей з обмеженими можливостями. З вікон всіх номерів в готелі відкривається гарний вид на річку.

Інфраструктура готелю включає ресторан «Старгород» з літньою терасою, паб «Хмільний Патрік», переговорну кімнату і 4 конференц-зали, один з яких ідеально підходить для організації банкетів. Ірландський паб «Хмільний Патрік» розташований на першому поверсі готелю і готовий прийняти одночасно до 150 гостей у 6 залах. У пабі розташована пляжна зона на 200 чоловік з двома басейнами, шезлонгами, пірсом і дитячим майданчиком. Біля готелю є безкоштовна парковка на 40 автомобілів. У готелі функціонує електрозаправна станція для автомобілів.

Третім готелем є Hotel and Restaurant Complex Mykolaiv 2\*. Готель знаходиться в центрі міста. Пропонується джакузі, сауна, басейн. Надаються номери з багатоканальним телебаченням, безкоштовним Wi-Fi, надається на території усього готелю, і кабельними каналами. У них є фен, банні рушники і халати. У ресторані при готелі готують страви української кухні. Перекусити також можна в ресторанах «Атмосфера» і «Якіторія», що знаходяться поблизу готелю. До послуг гостей басейн, а також передбачена перукарня, гідромасажна ванна.

На території надається приватна парковка (може знадобитися попереднє замовлення) за UAH 10 в годину. Кількість номерів: 50.

Загалом готель відповідає категорії «дві зірки», але є невідповідності щодо облаштування території та зовнішніх елементів, стану меблів та інвентарю.

Висновки. Категоризація закладів розміщення – це насамперед відповідність стандартам, підвищення якості сервісу, і, як наслідок, отримання нових можливостей для залучення туристів.

### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

- 1.ДСТУ 4268:2003 Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги. Прийнято та надано чинності: наказ Держспоживстандарту України від 23 грудня 2003 р. № 225
- 2.Система інтернет-бронювання готелів booking.com.  
URL: <https://www.booking.com>
- 3.Блог готелю Reikartz Рівер Миколаїв 3\*.  
URL: <https://blog.reikartz.com/article/hotels-and-stars-how-to-distinguish/>
- 4.Офіційний сайт готелю Astoria Hotel 3\*.  
URL: <https://astoriya.0512.com.ua/page/pochemu-imenno-my>

5.Офіційний сайт готелю Reikartz Рівер Миколаїв 3\*.

URL: <https://reikartz.com/ru/hotels/nikolaev-river/>

Гальченко М.Ю.,  
студент II курсу спеціальності  
«Архітектурне проектування та  
внутрішній інтер'єр»,  
Миколаївського будівельного  
коледжу «Київського  
національного університету  
будівництва і архітектури»  
Науковий керівник: Гаврилова  
О. В. кандидат педагогічних наук,  
доцент з/н кафедри готельно-  
ресторанного і туристичного  
бізнесу ВП «Миколаївська філія  
Київського національного  
університету культури і мистецтв»,  
м. Миколаїв

### КАПСУЛЬНІ ГОТЕЛІ – ІННОВАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ УКРАЇНИ

*"Приймаючи вранці душ, наші конкуренти думають про те, як обійти того чи іншого суперника. Ми ж в душі думаємо про інновації, які зроблять життя клієнта краще"*

*Джофф Безос*

В умовах ринкової економіки, окрім вигідного розміщення та оптимальної ціни також значну роль відіграє оригінальність та нестандартність подачі продукту. У Законі України «Про інноваційну діяльність» зазначається, що «інновації – новостворені (застосовані) і (або) вдосконалені конкурентоздатні технології, продукція або послуги, а також організаційно-технічні рішення виробничого, адміністративного, комерційного або іншого характеру, що істотно поліпшують структуру та якість виробництва і (або) соціальної сфери [1]. Інновації яскраво простежуються саме у сфері бізнесу. Отже, інновації у готельній індустрії спрямовані на заміну продукту відповідно до потреб цільової аудиторії, вони стають визначальним фактором для конкурентної боротьби в межах ринку надання послуг проживання.

Капсульні готелі є порівняно новим запровадженням готельної галузі і в Україні ця франшиза з'явилася 2019 року. Найбільше у світі капсульні готелі розповсюджені у Японії. За даними електронної системи бронювання Booking.com на сьогодні у Японії налічується 123 капсульних готелі, у Росії – 41, Малайзії – 37, Сингапурі – 24, В'єтнамі – 23, Індонезії – 20, Бразилії – 17, Індії – 16, Мексиці – 13, Тайвані – 12, Тайланді – 10, Філіппінах – 10.