

УДК: 640.41-048.442(497.7)“2023”

ОПШТИ КАРЕКТЕРИСТИКИ И КАТЕГОРИЗАЦИЈА НА МАКЕДОНСКИТЕ ХОТЕЛИ (состојба 2023)

¹ Душица МатетаГигова ²Никола Димитров

¹м-р ,Универзитет Гоце Делчев-Штип, mateta.dusica@hotmail.com

²проф.д-р ,Универзитет Гоце Делчев-Штип, nikola.dimitrov@ugd.edu.mk

Апстракт

Во овој научен труд посебен акцент ќе ставиме на сместувачките капацитети во Република Македонија во 2023 година. Еден од главните елементи преку кој ќе ги категоризираме хотелите и нивните услуги ќе биде нивното декларирањето, но и квалитетот кој го нудат хотелите. Најширокото сфаќање за квалитетот како поим е создавање на одреден производ или услуга без грешка, односно со најмала веројатна грешка. Тоа значи дека со карактеристиките на производот треба да имаме обезбедено задоволителен критериум не само за нас туку и за потрошувачите, односно корисниците на услугата. Во овој случај тоа се хотелските гости.

Овој труд е замислен како дел од научно-истражувачката работа, целта е преку анализата на хотелските услуги, да се согледаат проблемите со кој се соочува македонскиот хотелски туризам. Македонските хотели во последната деценија се трудат и вложуваат многу за да бидат израмнети со светските трендови. Сите тие се трудат да бидат категоризирани и во своето работење да ги заслужат хотелските ѕвезди кои се синоним за квалитетот и успешноста на нивното работење.

Со оглед на тоа дека во Република Македонија постојат различни категории на хотели и сместувачки капацитети нивните карактеристики се сосема различни и разновидни. Но, заклучно гледано од секој аспект сите имаат удел во градењето на хотелиерството и туризмот како гранка. Карактеристиките на хотелите во Македонија се еден од најважниот предуслов за нивната посетеност. Хотелиерството дефинитивно постои за да му удоволува на човекот или во туризмот, хотелиерството е во функција на човекот – турист.

Клучни зборови: хотел, категоризација, квалитет, ѕвезди, гости

Општи карактеристики на македонските хотели

Со оглед на тоа дека во Република Македонија постојат различни категории на хотели и сместувачки капацитети нивните карактеристики се сосема различни и разновидни. Но, заклучно гледано од секој аспект сите имаат удел во градењето на хотелиерството и туризмот како гранка. Карактеристиките на хотелите во Македонија се еден од најважниот предуслов за нивната посетеност. Како дел од карактеристиките на хотелите се: ентериерното уредување на хотелот, паркингот, дворното уредување, пристапноста до хотелот, формираната цена на услугите, храната, достапноста, услугите кои ги нудат човечките ресурси во хотелите, маркетингот и сл. Зависно од овие карактеристики се прави категоризација на хотелите. Категоризацијата на хотелите зависи од хотелските ѕвезди кои го означуваат рејтингот на квалитетот и капацитетите на една хотелска единица. Тоа исто така вклучува и начин на информации за патниците и може да се користи како рамка за конфигурација со цел да се одреди квалитетот на производство и дистрибуција на хотелска потрошувачка. Јадрото на официјалните системи за класификација на хотел се состои од одредени параметри и карактеристики како што се безбедност од пожари, објекти за инвалиди, туристичка едукација и специјалност, заштита на

животната средина и одржливи практики, посебни сертификати итн. Овие параметри и карактеристики имаат форма на официјална рамка за функционирање на сместувачкиот сектор во секоја земја. Неколку официјални системи за рејтинг на хотели ширум светот, се разликуваат во однос на критериумите, управувањето и следењето, но сите тие имаат иста цел. Според многу научни студии во светот постојат 39 споредбени класификациски системи. Сите тие даваат класификации и карактеристики на хотелските капацитети без разлика дали се става акцент на хотелските згради и објекти или на квалитетот на услугата, акцент врз безбедноста, заштитата на животната средина, пристапноста за инвалидите како и многу други параметри поврзани со вработените. Македонските хотели во последната деценија се трудат и вложуваат многу за да бидат израмнети со светските трендови. На пример во Македонија една од главните карактеристики во моментот е дека не постои хотел без сопствен паркинг простор. Сите тие се трудат да бидат категоризирани и во своето работење да ги заслужат хотелските ѕвезди кои се синоним за квалитетот и успешноста на нивното работење.

Во нашата земја, категоризацијата на угостителските објекти се применува на хотели, туристички апартмани и резиденции и пансиони од подгрупата основни објекти за сместување, на кампови, куќи, станови и соби за издавање од подгрупата комплементарни објекти за сместување, како и на ресторани и други објекти за послужување од групата објекти за исхрана. Категоризацијата е задолжителна, а начинот на категоризацијата е пропишан со закон, од што произлегува дека угостителскиот објект, пред отпочнување со работа, треба да побара категоризирање.

Категоризацијата на објектите се утврдува во зависност од општите и посебните минимални услови кои ги исполнуваат тие објекти (уредувањето, опремата, квалитетот на услугите, кадарот и сл.).

Според удобноста, комфорот, квалитетот на услугите, стручната подготовка на вработените, знаењето на странски јазици на персоналот и според некои други критериуми, категоризацијата на хотелите најчесто се врши во определен број на категории. Означувањето на категоријата се врши со симболи. Свездите се најупотребуваниот симбол, а покрај нив постојат дијаманти, круни и други симболи за лесно препознавање на категоријата. (Knicely, H.V. 1997)

Методи на истражување

ОПШТА ЦЕЛ на оваа работа е проследена и толкувана преку научно истражување со цел да се дојде до сознанија и да се докаже со каква категоризација и начин на работа функционираат хотелите во Република Македонија, навлегувајќи и испитувајќи ги личните ставови на хотелските гости.

Да се загарантира категоризацијата на хотелите во рамките на своето функционирање како и во квалитетот на нудење на својата услуга на гостите.

Да се воочи како категоризацијата на хотелите влијае врз развојот на туризмот во нашата држава.

Согласно со поставувањето на предметот и целите на истражувањето поставивме и методолошка рамка според која спроведувавме научно - теоретско, квалитативно и емпириско истражување протолкувани преку неколку методи на работа:

- **ДЕСКРИПТИВЕН МЕТОД** – евалуација на категоризацијата на хотелите и нивното влијание врз развојот и работата на туризмот.
- **ЕКСПЛИКАТИВЕН МЕТОД** – објаснување на категоризацијата на хотелите како и севкупен рефлекс во работењето на хотелите.

Наведените методи на работа беа остварени преку техника на истражување:

- **АНКЕТА** – по пат на претходно подготвени прашања од испитаниците се добиваат субјективни мислења за хотелската услуга во Република Македонија.

Техниката пак на истражување беше остварена преку инструментот УСТЕН ПРАШАЛНИК. Научната работа од областа на Туризмот и хотелиерството како и нивната поврзаност го прават истражувањето уште покомплексно и надополнувачко. Сите процеси кои се случуваат во одредена област се случуваат благодарение на природниот и човековиот фактор. Туризмот дефинитивно е дејност која започнува по природен пат, а денес претставува една од најсложените дејности која се гради и одржува благодарение на човековиот фактор. Човекот е водечкиот елемент и инспирација во туризмот, посебно како предизвик за гранката хотелиерство. Хотелиерството дефинитивно постои за да му удоволува на човекот или во туризмот, хотелиерството е во функција на човекот – турист. Хотелиерството во последните 10 години е пред огромен предизвик затоа што се пораснати барањата на човекот, како во поглед на коректното така и во поглед на убавото, естетското, квалитетното и сл. На хотелиерите не им останува ништо друго освен да ги следат светските развојни трендови и да му нудат квалитетни и специфични понуди на современиот турист. Токму затоа во последнава деценија хотелиерството е пред голем предизвик и раст. Пораст во инвестициите, пораст во вложувањето, но и голем раст во заработувачката. Со овој пораст хотелиерството за неколку децении ќе прерасне во индустрија која ќе треба да создаде цели градови од категоризирани хотели и услуги. Истите ќе треба да бидат во тренд со светските предизвици.

Статистички податоци

Според Државниот завод за статистика и статистичките податоци за 2023 година бројот на сместувачки капацитети во Република Македонија за разлика од претходните десетина години е во значаен пораст. Под сместувачки капацитети се подразбира секој објект оспособен да прима гости без оглед на неговиот ранг и категорија. Според статистиката во Македонија вакви сместувачки капацитети има вкупно 574. Од нив како хотели се регистрирани 230, од кои со 5 ѕвезди се 20 хотели, со 4 ѕвезди се 61 хотел, со три ѕвезди се 67 хотели, со две ѕвезди се 48 хотели и со една ѕвезда се 34 хотели. Освен хотелите како регистрирани сместувачки капацитети се и пансиони вкупно три на број, мотели деветнаесет, туристички апартмани – еден, ноќевалишта 24, бањски лекувалишта 6, планинарски домови 3, работни одморалишта 44, детски одморалишта 16, кампови 13, куќи, станови или соби 118, привремени сместувачки капацитети 3, коли за спиење 1, некатегоризирани објекти за сместување 9. Според оваа статистика може да заклучиме дека најголем апсурд се јавува во вбројувањето на туристичките апартмани како и кај категоријата куќи, станови и соби. Моето лично истражување не се согласува со овие статистички податоци и сметам дека може да се евидентираат три пати поголеми бројки за истите. Истите докази може да се обезбедат од сајтот на booking каде се изнајмуваат капацитети кои воопшто не се регистрирани на територијата на нашата држава. Подолу ги прикажавме сместувачките капацитети во Македонија преку табеларен приказ, со цел да се изрази статистичка процентуалност на нивната застапеност.

Хотели	Број на хотели	Проценти
Хотели со 5 ѕвезди	20	8,7 %
Хотели со 4 ѕвезди	61	26,6 %
Хотели со 3 ѕвезди	67	30 %
Хотели со 2 ѕвезди	48	20,1 %
Хотели со 1 ѕвезда	34	14,6 %
Вкупно хотели	230	100 %

Табела 1 Хотелско сместување според бројот на ѕвезди
Table 1 Hotel accommodation according to the number of stars

Видови на хотели и нивна категоризација

Категоризацијата на хотелите се прави според условите кои ги нудат објектите. Станува за најразлични услуги: ентериер, паркинг, базен, спа центар, гастрономија и сл. Во Република Македонија според општите услови на категоризација хотелите се категоризираат на пет нивоа

и тоа: хотели* со една ѕвезда, хотели** со две ѕвезди, хотели*** со три ѕвезди, хотели**** со четири ѕвезди и хотели***** со пет ѕвезди.

Според класификацијата ние разликуваме:

- Семејни хотели (Сопствениците ја организираат целокупната работа во хотелот; станува збор за мали хотели).
- Хотели со кои управуваат сопствениците (Вработуваат луѓе однадвор– им даваат задолженија, а управувањето е во нивен домен).
- Хотели кои работат со франшиза (Сопствениците склучуваат договори со ланец хотели и им плаќаат провизија од остварениот приход за користење на нивното име. Хотелот мора да задоволи одредени стандарди кои ги одредува ланецот на хотели. Сопствениците честопати управувачките работи ги препуштаат на ланецот хотели).
- Хотели кои работат според договорен менаџмент (Ангажира менаџери кои ќе управуваат со хотелот–сопственикот не се меша во неговата работа, а менаџерот за својата работа добива провизија. Или сопственикот склучува договор со фирми кои нудат такви услуги).

Според цената и квалитетот на услугата:

- Економични (Релативно скромни хотели кои нудат основни услуги по ниски цени).
- Средна категорија на хотели (Нудат услуги од среден квалитет, а посебно внимание се посветува на деталите).
- Луксузни (Наменети се за елитни потрошувачи, се одликуваат со својата архитектура и удобност).

Според меѓународното хотелиерство разликуваме типови на хотели според бројот на соби:

- Мали до 150 соби
- Средни 151 - 400 соби
- Големи 401 - 1500 соби
- Мега над 1500 соби

Според местото на пазарот:

- Хотели за одмор (Својата понуда ја прилагодуваат спрема потребите на гостите. Покрај хотелските услуги, нудат и услуги од рекреација, спорт, забава и др. Се наоѓаат во туристички места).
- Деловни хотели (Се наоѓаат во центарот на градот, во близина на трговски центри. Во обични денови се со една цена, а за време на викендите со друга цена, со цел да привлечат друга категорија гости. Нудат голем вид дополнителни услуги, покрај главните, и се со голем капацитет).
- Сезонски (Хотел кој работи најмногу до 9 месеци).

Посебни видови хотели:

- Биро-хотели (Градски хотели кои покрај вообичаените услуги, на деловните луѓе им нудат услуги и простор (за семинари) уреден со посебен инвентар и персонал).
- Аеродромски хотели (Сместени во близина на аеродром и наменети за транзитни гости).
- Wellness-хотели (На гостите им нудат здравствени услуги од превентивен карактер).
- Бањски хотели (Наменети за гости на рехабилитација).
- Казино-хотели (На гостите им нудат услуга од игри на среќа).
- Акватели (ботели) (Тоа се бродови наменети за крстарење).
- Доготели(Наменети за ловци кои доаѓаат со кучиња).
- Бутик-хотели (Мали семејни хотели кои нудат интимна атмосфера и гостинот се чувствува како да е дома).
- Детски хотели (Наменети се за деца).

Категоризација на хотелите по општини и региони

Во Република Македонија постои статистика за распределеноста и поставеноста на хотелите според региони и општини. Од истражуваните резултати анализата е следнава:

Капацитети за сместување според региони:

- Вардарски регион - 24
- Источен регион - 40
- Југозападен регион - 134
- Југоисточен регион – 80
- Пелагониски регион – 101
- Полошки регион – 52
- Североисточен регион – 18
- Скопски регион – 125

Оваа застапеност на сместувачките капацитети по региони ја прикажавме и во табела 2 со цел да има статистички приказ на хотелите ширум Македонија. Процентуалната статистика покажува дека најголем број на сместувачки капацитети со 24 % има во Југозападниот регион, а најмал процент на сместувачки капацитети со само 3,2 % има во Североисточниот регион.

Региони	Капацитет	Проценти
Вардарски	24	4,2 %
Источен	40	7 %
Југозападен	134	24 %
Југоисточен	80	14 %
Пелагониски	101	18 %
Полошки	52	9 %
Североисточен	18	3,2 %
Скопски	125	22 %
Вкупно	574	100 %

Табела 2 Капацитет за сместување по региони
Table 2 Accommodation capacity by region

Капацитети за сместување според општини:

Вкупно регистрирани се 574 сместувачки капацитети и тоа во следниве општини:

Скопје -120, Аеродром – 3, Бутел – 2, Гази Баба – 2, Карпош – 23, Кисела вода – 7, Сарај – 1, Центар – 69, Чаир – 13, Берово – 11, Битола – 45, Богданци – 1, Боговиње – 1, Валандово – 1, Василево – 2, Вевчани – 2, Велес – 7, Виница – 4, Гевгелија – 11, Гостивар – 4, Дебар – 4, Делчево – 4, Демир Капија – 1, Демир Хисар – 1, Дојран – 46, Илинден – 2, Кавадарци – 5, Карбинци – 1, Кичево – 5, Кочани – 7, Кратово – 1, Крива Паланка 2, Крушево – 16, Куманово – 12, Лозово – 1, Маврово и Ростуша – 26, Македонска Каменица – 3, Македонски Брод – 4, Неготино – 4, Новаци – 1, Ново Село – 1, Охрид – 94, Петровец – 2, Пехчево – 1, Прилеп – 9, Пробиштип – 4, Радовиш – 2, Ранковце – 2, Ресен – 29, Росоман – 1, Свети Никола – 3, Старо Нагоричане – 1, Струга – 25, Струмица – 16, Студеничани – 1, Теарце – 1, Тетово – 20, Чашка – 2, Штип – 5. (Државен завод за статистика, 2022)

Општина	Сместувачки капацитети
Скопје	120
Аеродром	3
Бутел	2
Гази Баба	2
Карпош	23
Кисела вода	7

Сарај	1
Центар	69
Чаир	13
Берово	11
Битола	45
Богданци	1
Боговиње	1
Валандово	1
Василево	2
Вевчани	2
Велес	7
Виница	4
Гевгелија	11
Гостивар	4
Дебар	4
Делчево	4
Демир Капиј	1
Демир Хисар	1
Дојран	46
Илинден	2
Кавадарци	5
Карбинци	1
Кичево	5
Кочани	7
Кратово	1
Крива Паланка	2
Крушево	16
Куманово	12
Лозово	1
Маврово и Ростуша	26
Македонска Каменица	3
Македонски Брод	4
Неготино	4
Новаци	1
Ново Село	1
Охрид	94
Петровец	2
Пехчево	1
Прилеп	9
Пробиштип	4
Радовиш	2
Ранковце	2
Ресен	29
Росоман	1
Свети Николе	3
Старо Нагоричане	1
Струга	25
Струмица	16
Студеничани	1
Теарце	1
Тетово	20

Чашка	2
Штип	5

Табела 3 Регистрирани сместувачки капацитети по Општини
Table 3 Registered accommodation facilities by Municipality

Заклучок

Огромното мнозинство на истражувачки статии и анкетина оваа тема се занимаваат со повеќе аспекти на она што е наречено уметност и наука за современото управување со хотелиерството. Тоа треба да значи дека зборот хотелиерство е вистински синоним со зборот модерно. Според истражувачите хотелите своите услуги ги менуваат зависно од модерните потреби на побарувачката и овој тренд ќе продолжи да расте и во иднина. Претпоставките на хотелскиот менаџмент одат до таму што се размислува за неколку децении хотелите да користат услужна роботика: келнери, хигиеничари, рецепционери и сл. Во однос на изгледот на хотелите се претпоставува дека тие константно ќе го менуваат својот дизајн и ќе имаат футуристички ентериер. Како резултат на тоа, техниките на управувањето со современите хотели мора да се прилагоди на менување на околностите. Во поглед на хотелиерскиот маркетинг исто така се отвараат многу прашања, брендирањето на хотелските услуги во моментот е на пиедестал. Хотелите ширум светот почнуваат со персонализирани услуги за своите гости, од потпишани маси, чаршафи до потпишани бањарки и сл. Во оваа средина управувана од брендот, напрепознатливиот стил и карактер независните хотели стана конкурентна предност, носамо доколку можат да ги исполнат признатите стандарди. Како резултат на тоа, потребата за независност кај хотелите се јасно дефинирани, доверливиот бренд стана попопуларен од кога било.

Во доцните 1990-ти, независните хотели, особено оние во Европа, почнаа да се соочуваат со застрашувачки трошоци за надградба на нивната технолошка инфраструктура и капацитети за да се приспособат на променливите потреби на потрошувачите. Ваквите надградби како нови системи за управување со имотот, брз пристап до Интернет, телефони со две линии, факсови во соба и установи за одмор и здравјестанаа критични за одржување на конкурентноста. Сето ова е поврзано со постојано зголемување на трошоцитена потрошувачкиот маркетинг, овие трошоци ги оптоваруваат финансиите на независните хотели без преседан. Како резултат на тоа, овие хотели станаа повеќе фокусирани на зголемување на придонесите од нивната припадност на предвремена резервираност.

Од спроведената анкета врз испитаниците откривме дека македонците најмногу практикуваат хотели во Европа и тоа во приватни апартмани поради цената. Помал дел бираат и сместување во хотели кои најчесто немаат повеќе од три ѕвезди поради цената. Само мал број македонци избраа далечни дестинации во кои преферираат луксуз и висок број на ѕвезди. Во однос на услугата бираат комплетна услуга според категоријата на хотелите која ја избрале.

Конкретно, хотелиерството во Македонија, го чека нова ера на конкурентни хотелски услуги, зголемени цени и непрекорно организиран маркетинг и менаџмент. Сместувачките капацитети ги очекува прилагодување на понудата кон природата, а хотелите кои имаат ѕвездички ги очекува ера на развој и префинетост.

Користена литература

1. Jerris, L.A. 1999. Human Resource Management for Hospitality. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
2. Knicely, H.V. 1997. "The Future of Human Resources: Superhuman Resource Leadership in the Twenty-first Century." In Tomorrow's HR Management, D. Ulrich, M.R. Losey, and G. Lake (eds.). New York: John Wiley and Sons, pp. 111–118.
3. Sherwyn, D., Z.J. Eigen, and A.A. Klausner. 2000. "Interpreting the ADA and Civil Rights Law." Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly 41(1):85–93.

4. Sovereign, K.L. 1999. Personnel Law, 4th ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
5. Tanke, Mary L. 2000. Resources Management for the Hospitality Industry, 2nd ed. Albany, NY: Delmar.
6. Ulrich, D., M.R. Losey, and G. Lake (eds). 1997. Tomorrow's HR Management. New York: John Wiley and Sons.
7. Woods, R.H. 2000. "Predicting Is Difficult, Especially About the Future: The Future of Human Resources in Hospitality Management." In Hotel Management and Operations, Denney G. Rutherford (ed.). New York: John Wiley and Sons, pp 459–469
8. Woods, Robert H. 1992. Managing Hospitality Human Resources. East Lansing, MI: Educational Institute of American Hotel and Motel Association.
9. Димитров, Н. Митрева, Е. Серафимова, М. 2017. Методологија на научно – истражувачка работа. Штип

Интернет извори:

1. <https://www.stat.gov.mk/Publikacii/8.4.17.05.pdf>
2. <https://www.stat.gov.mk/OblastOpsto.aspx?id=25>
3. https://economy.gov.mk/Upload/Documents/Pravilnik%20-%20Kategorizacija_na_hoteli_moteli_i_pansioni.pdf