

Міністерство освіти і науки України
Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича
Географічний факультет
Кафедра географії та менеджменту туризму

**АНАЛІЗ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ ГОСТИННОСТІ
ПОПУЛЯРНИМИ ГОТЕЛЯМИ ГРЕЦІЇ: ЗА ДАНИМИ ВІДГУКІВ
ТУРИСТІВ НА САЙТІ BOOKING.COM**

Кваліфікаційна робота

Рівень вищої освіти – перший (бакалаврський)

Виконала:

студентка IV курсу 412 групи
спеціальності 242 «Туризм»
ОП «Готельно-ресторанний сервіс та
туроперейтинг»

Чорна Богдана Віталіївна

Керівник: доцент кафедри географії та
менеджменту туризму

Круль Галина Ярославівна

До захисту допущено:

Протокол засідання кафедри № ____

від « ____ » _____ 2024 р.

Зав. кафедри _____ д. геогр. н., доцент Король О. Д.

Чернівці – 2024

ЗМІСТ

АНОТАЦІЯ.....	3
ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ І. ПЕРЕДУМОВИ РОЗВИТКУ ТУРИЗМУ В ГРЕЦІЇ.....	6
1.1 Природно-рекреаційні умови і ресурси.....	6
1.2 Історико-культурні та архітектурні ресурси.....	10
РОЗДІЛ ІІ. ПОПУЛЯРНІ КУРОРТИ ГРЕЦІЇ.....	17
2.1 Характеристика островних і материкових пляжних курортів	17
2.2 Огляд гірськолижних курортів.....	20
РОЗДІЛ ІІІ. ХАРАКТЕРИСТИКА ГОТЕЛІВ ГРЕЦІЇ.....	24
3.1 Критерії класифікації готелів Греції.....	24
3.2 Аналіз переліку основних та додаткових послуг, які надають готелі Греції (на основі додатку А).....	29
3.2 Характеристика титулованих і найпопулярніших готелів Греції.....	32
РОЗДІЛ ІV. АНАЛІЗ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ ГОСТИННОСТІ ПОПУЛЯРНИМИ ГОТЕЛЯМИ ГРЕЦІЇ (на основі відгуків сайту Booking.com).....	35
4.1 Критерії оцінювання роботи готелів Греції.....	35
4.2 Оцінка якості обслуговування готелів Греції на основі негативних відгуків туристів.....	44
ВИСНОВКИ	54
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	57
ДОДАТКИ	60

Анотація

У роботі визначено передумови розвитку туризму в Греції, проаналізовано природно-рекреаційні умови та ресурси даної країни. Розглянуті історико-культурні та архітектурні ресурси. Описано найпопулярніші курорти країни та охарактеризовано їх. Наведена характеристика найбільш відомих готелів Греції за певними критеріями. Проаналізовано якість надання послуг обраними готелями на основі негативних відгуків сайту Booking.com.

Ключові слова: готель, туристи, туризм, географія островів, культурна спадщина, персонал закладу розміщення, світові нагороди.

Abstracts

The paper identifies the prerequisites for the development of tourism in Greece, analyses the natural and recreational conditions and resources of this country. Historical, cultural and architectural resources are considered. The most popular resorts of the country are described and characterised. The characteristics of the most famous hotels in Greece are given according to certain criteria. The quality of services provided by the selected hotels is analysed on the basis of negative reviews of the Booking.com website.

Keywords: hotel, tourists, tourism, geography of the islands, cultural heritage, staff of the accommodation facility, world awards.

Кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень.

Використання ідей, результатів і текстів наукових досліджень інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

_____ Б. В. Чорна

ВСТУП

Актуальність дослідження. Готельне господарство відіграє важливу роль у сфері туризму. Розміщення гостей є невід'ємною складовою у будь-якій подорожі. На перший погляд може здаватись, що це просто кімната для того, щоб переночувати, а іноді гості можуть й зовсім не звернути увагу і на сам готель. Але це не правильно, готельне господарство – це цілий комплекс, який пропонує безліч послуг, а найголовнішою з них є враження від перебування в ньому. Важливо пам'ятати, що індустрія гостинності відрізняється від індустрії подорожей тим, що вона не обслуговує лише людей, які перебувають поза домом, хоча, звичайно, вона може обслуговувати. Місцеві жителі також можуть скористатися перевагами гостинного регіону поблизу місця їхнього проживання, і багато хто робить це регулярно. Індустрія гостинності важлива в кількох різних сферах. Це, можливо, часто забута, але життєво важлива частина промисловості більшості країн, зокрема й Греції. Греція туристична країна, доходи якої залежать від туризму, а саме і від готельного господарства.

Об'єктом дослідження виступає готельне господарство як складова туристичної інфраструктури.

Предмет дослідження – сучасний стан розвитку готельного господарства Греції та аналіз якості надання послуг гостинності популярним готелями країни.

Мета дослідження розглянути передумови розвитку туризму Греції, популярність основних курортів країни, охарактеризувати готелі Греції за певними критеріями і проаналізувати рівень надання послуг гостинності за виділеними критеріями на основі негативних відгуків за допомогою платформи Booking.com.

Для досягнення даної мети були поставлені наступні **завдання**:

- визначити передумови розвитку туризму в Греції;
- проаналізувати природно-рекреаційні умови та ресурси Греції;
- розглянути історико-культурні та архітектурні ресурси країни;

- дізнатися про найпопулярніші курорти країни та охарактеризувати їх;
- охарактеризувати найбільш відомі готелі Греції за певними критеріями;
- проаналізувати якість надання послуг обраними готелями на основі негативних відгуків сайту Booking.com.

Методи дослідження: теоретичний, описовий, аналітичний, узагальнення.

Структура і обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається із вступу, чотирьох розділів, висновків та списку використаної літератури, табличних і текстових додатків. Для кращого сприйняття викладеного теоретичного матеріалу, в роботі наявні два додатки (Додаток А та Додаток Б).

РОЗДІЛ І. ПЕРЕДУМОВИ РОЗВИТКУ ТУРИЗМУ В ГРЕЦІЇ

1.1 Природно-рекреаційні умови і ресурси.

Греція – суверенна європейська держава, яка складається із архіпелагу. У рельєфі місцевості переважають гори з хребтами, які простягаються в море у вигляді островів або півостровів. Площа суші, включаючи острови, становить 130 647 км² (49 769 квадратних миль). Лише 25% землі є орними, і більша частина з них суха і кам'яниста. Найвищою точкою є пік Пантеон на горі Олімп, яка має висоту 2917 м. Країна має найбільшу берегову лінію в Європі (13 676 км) завдяки численним островам. Загалом у Греції 6000 островів, але лише 227 населені. Греція омивається на сході Егейським морем, на заході Іонічним і на півдні Середземним морем [19].

Географічне положення Греції вплинуло на розвиток багатьох цивілізацій протягом століть. У природньому середовищі Греції присутнє велике розмаїття флори та фауни і багато видів є ендемічними. Ці рідкісні види зустрічаються в лісах, озерах, річках. Вапнякові і вулканічні породи складають ґрунтовий шар країни і дозволили утворити багато печер і каньйонів [4].

Клімат. У державі м'яка волога зима і жарке сухе літо. Середня денна літня температура в Афінах становить 32°C і часто перевищує позначку 38°C у липні-серпні. Вологість низька, а спеку пом'якшують морські бризи. Навесні та восени приємні температури, а взимку опускаються до -1°C. Снігові опади бувають, особливо на північних околицях, але рідко на довгий час. Забруднення повітря є основною проблемою в Афінах протягом усього року, але в іншому клімат тут сприятливий [3].

У Салоніках, що на півночі Греції, з кінця травня до кінця вересня спостерігається висока температура та вологість. Літня спека іноді пом'якшується пізнім ранковим і раннім вечірнім бризом. Липневі та серпневі ночі можуть бути некомфортно теплими. Взимку періоди м'якої, сонячної та весняної погоди чергуються з некомфортними холодними періодами. Однією з

особливостей клімату Салоніків є вардарі, сильний північно-західний вітер, який з'являється раптово й нерегулярно з району долини річки Аксіос (Вардар) [3].

Столиця держави – Афіни – належить до префектури Аттика, розташованої в центрі грецької території. Аттика – півострів, оточений чотирма високими горами, які утворюють улоговину. У цьому басейні побудовано місто та передмістя Афін. Із західного боку півострів Аттика розділений Пелопоннесом із штучно побудованим Коринфським каналом, який був завершений у 1893 році.

Материкова частина Греції складається з таких регіонів: Стерея (Центральна Греція), Пелопоннес, Фессалія (східно-центральна), Епір (північно-західна), Македонія (північна) і Фракія (північно-східна). Крім того, Греція складається з багатьох островів і острівних комплексів: Крит, Кіклади, Додеканес, Іонічні, Спорадські, Саронічні та острови Східного Егейського моря.

Пелопоннес є найпопулярнішим регіоном материкової Греції. Він розташований у південній частині Греції і виглядає як острів, з'єднаний з материком двома мостами: мостом через Коринфський канал і канатним мостом Ріо-Антірріо. «Острів» розділений високими горами, які простягаються на південь з родючими рівнинами, височинами з сосновими лісами та скелястими передгір'ями[4].

Більшість островів розташовані в Егейському морі між материком і Туреччиною. Найбільшим грецьким островом є Крит, а другим за розміром є Евія. Далі йдуть Лесбос і Родос. Одними з найвідоміших островів є Санторіні, Міконос, Родос, Крит, Закінф і Корфу [4].

Ліси. Хоча ліси становлять приблизно одну п'яту території країни, лісова продукція займає незначне місце в економіці країни. У південно-західному регіоні країни знаходиться дубовий ліс Фолі, який лежить у межах муніципалітету Фолі. Ліс лежить на висоті 2257 футів над рівнем моря. Лісова екосистема Фоліо є унікальною в усьому балканському регіоні та охоплює площу 9900 акрів, і це густий лісовий покрив, що складається лише з листяних дубів.

Угорський дуб (*Quercus frainetto*) є основним видом у лісі, який досягає від 49 до 66 футів у висоту і може жити до 200 років [24].

Природні туристичні пам'ятки. Греція має природні та красиві пейзажі, які є ще одним важливим ресурсом, з якого країна отримує дохід. Прикладом туристичних визначних пам'яток Греції є засніжені вершини гори Верно, яка є основним місцем для зимових видів спорту. До прибережних пам'яток Греції включають пляжі на Криті, Занте, Корфу та Родосі, що робить країну сильно залежною від індустрії туризму. Щоб сприяти зростанню збільшення туристів, уряд країни вклав значні кошти в маркетинг своїх туристичних пам'яток, а також у розвиток необхідної інфраструктури.

Національні парки Греції обіцяють своїм мандрівникам зовсім інший досвід, ніж зазвичай. Організація екскурсії на базі одного з численних національних парків та заповідників країни обіцяє вишуканий та різноманітний досвід, тому розглянемо деякі з них. Національний парк Північні Піндоси є найбільшим наземним національним парком у країні. Його площа становить майже 2 мільйони гектарів, а його екологічна та природоохоронна цінність на національному та глобальному рівнях є неоціненною. Насправді, в межах цього парку знаходяться й інші парки, менші за розміром, а також 11 заказників і значна частина геопарку Вікос-Аоос. [18]

Національний морський парк Алонісос – Північні Споради. Це перший морський парк у Греції і водночас найбільша морська територія, що охороняється в Європі (близько 2220 км²). Окрім морської акваторії, парк включає в себе острів Алонісос і шість менших островів навколо нього (Перістера, Кіра Панагія, Псатура, Піпері, Скатцура і Юра), а також 22 скелястих островці. Дещо з того, чим можна зайнятися у цих районах: плавання, занурення з аквалангом, спостереження за дикою природою. Але найгарячіше з усього, що можна спробувати в Алонісосі, - це занурення до затонулого корабля "Перістера". Це перша підводна археологічна пам'ятка в Греції, яку можна відвідати. Дайвери-

любителі можуть відвідати це місце самостійно або у супроводі професійних дайверів, а ті, хто не був посвячений у мистецтво дайвінгу, можуть дізнатися про це велике археологічне відкриття за допомогою віртуального туру. [18]

Національний парк Преспа. Преспа, розташований на північному заході Греції, в регіоні Флоріна, там, де захід зустрічається зі сходом. Преспа розділена між трьома країнами: Грецією, Албанією та Македонією. Слово Преспа означає два озера – Мале і Велике Преспа. Преспа – це, перш за все, ландшафт, не схожий на жоден інший у Греції.

Велике розмаїття рослинності завдяки інтенсивному рельєфу та невеликій відстані від моря. Місце, сповнене мікросередовищ - це ландшафт, який дарує велична гора Греції, гора Олімп. Цей парк є одним з найстаріших у Греції, створений у 1938 році, і включає в себе високі вершини та північні схили гори. Насправді, це, мабуть, найвизначніша пам'ятка природи в Греції. У 1981 році, більш ніж через сорок років після заснування, він був оголошений біосферним заповідником ЮНЕСКО. У парку мешкає все: від дрібних і великих ссавців до великих популяцій амфібій, рептилій і комах - переважно метеликів. [18]

Озеро Пластіра – одне з найкрасивіших і, безумовно, найбільш «туристичних» озер Греції. У цьому гірському куточку Фессалії зміна пір року стається вибуховими ритмами, захоплюючи почуття в нескінченну насолоду. Засніжений ландшафт озера Пластіра особливо вражає, оскільки зелені долини, високі вершини Аграфи, пасовища та красиві села оповиті білою вуаллю. Якщо низькі температури тримаються кілька днів, а це не рідкість, поверхня озера замерзає, і тоді все виглядає так, наче виникло з північної казки. [16]

Отже, серед природних передумов розвитку туризму в Греції найбільше значення має географічне положення, клімат і природні пам'ятки. Туристи в Грецію приїжджають переважно влітку, щоб позасмагати на комфортних пляжах під теплим сонцем, тому погодні умови є дуже важливими. Не менш важливими можна вважати природні об'єкти, яких у країні є чимало.

1.2 Історико-культурні та архітектурні ресурси.

Греція є країною з дуже багатою культурною спадщиною. Основні елементи сучасної грецької культури можна краще зрозуміти розглянувши її спадщину. Вона виникла як національна держава на початку XIX століття. Після війни за незалежність проти Османської імперії країна була офіційно заснована в 1827 році. Друга світова війна та кривава громадянська війна, що послідувала за нею, розбили Грецію – її політику, економіку та культуру – вщент. У 1960-х роках у великих містах або поблизу важливих археологічних пам'яток було побудовано значну кількість археологічних музеїв, де зберігається все більше артефактів, знайдених під час систематичних розкопок [3].

Розглянемо відомі історико-культурні пам'ятки. Найбільш популярним є **Акрополь** в Афінах. Він розташований на висоті 156 м над рівнем моря і має плоску вершину. Завдяки керамічним решткам, які були знайдені тут, археологи дізнались дату перших поселень на Акрополі (IV-VII тис. до н. е.). Протягом наступних періодів істотних змін не відбувалося, але в VI ст. до н. е. будівлю збільшують у розмірах і будують нове обрамлення. У 525 р до н. е. храм був побудований заново і в ньому вперше з'явилися мармурові статуї.

Наступна важлива пам'ятка – це **Парфенон**. Його вважають вершиною грецької архітектури. Він був зведений у V ст. до н. е., саме на цей період припадає розквіт грецького мистецтва. Він, як і інші храми, зведений на піднятті, завдяки чому його добре видно з інших місць [10].

Пелопоннес – півострів на півдні країни, який в минулому був центром грецької цивілізації, а тепер став відомим курортним районом. В його південній частині знаходяться такі пам'ятки, як: храм Аполлона (VI ст. до н. е.), Одеон і театр, залишки Лакедемона (Спарти), храм Афін та ін. У північній частині півострова знаходиться фортеця Мікени, зараз тут відкритий музей [10].

Олімпія в західному Пелопоннесі була домом стародавніх Олімпійських ігор, заснованих Гераклом. Докази свідчать про те, що ігри проводилися ще в IX

ст. до н. е. Названі вони на честь найвищої гори Греції Олімп і проводилися кожні чотири роки з 776 р. до н. е. У 676 р. до н. е. їхній престиж досяг свого піку. Ігри тривали і після занепаду Олімпії як святилища та римського завоювання Греції. Поява християнства надихнула радикальні соціальні та релігійні зміни, і старі пам'ятки були використані для будівництва замку. Тривали такі розваги до 393 р. н. е., поки візантійський імператор Феодосій I заборонив їх указом, а в 426 році Феодосій II наказав повністю знищити храми святилища. Готи завдали останнього удару, знищивши те, що не можна було винести. У наступні століття річка Кладеос засипала священну землю піском і галькою. Лише в 1875 році археологи повернули його на світло та заново відкрили стародавню Олімпію[10].

Нафпліон – місто, яке було першою столицею незалежної Греції. Воно відоме завдяки турецькій фортеці Паламідов і Венеціанському замку, з якого в наш час відправляються на екскурсії до островів Гідра, Спетсес і Порос.

Також відомою є столиця Македонії – **м. Салоніки** (засноване в 315 р. до н. е.). Місто має дуже багату історію починаючи з правління македонців і закінчуючи численними повстаннями і турецьким пануванням. Пам'ятки, які збереглися в місті до наших днів: римська тріумфальна арка Галерія (300 р. н. е), базиліка Святого Димитрія (V ст.), храм Святих Апостолів (XIV ст.), монастир Влатадов (1351-1371 рр.), Лефкос-Піргос (колишня турецька в'язниця, яка має назву «Кривава вежа») та ін. [9]

Грецькій архітектурі належать одні з найкращих і найхарактерніших будівель, коли-небудь збудованих. Прикладами грецької архітектури є храми, театри та стадіони, які з античних часів стали характерними рисами міст і містечок.

Греки надавали перевагу мармуру, принаймні для громадських будівель. Однак спочатку вони використовували дерево. На початку VIII століття до н.е. храми мали солом'яні дахи. З кінця VII століття до н.е. храми споруди поступово почали перетворювати на довговічні кам'яні споруди, а деякі з них навіть

поєднували ці два матеріали. [9]

Грецький театр. Ще одним помітним внеском грецької архітектури у світову культуру був амфітеатр. Саме з V ст. до н. е. грецький амфітеатр набув своєї впізнаваної та найвпливовішої форми. Це був відкритий майданчик з приблизно напівкруглим розташуванням висхідних рядів сидінь, що забезпечувало чудову акустику. Сцена або орхестра також була напівкруглою і підтримувалася екраном або сценою, яка в наступні століття ставала все більш монументальною.

Прикладів багато по всій країні, багато театрів збереглися добре. Одним з найвідоміших є театр Діоніса Елевтерія на південному схилі афінського Акрополя, де вперше були поставлені великі п'єси Софокла, Евріпеда, Есхіла та Арістофана. Одним з найбільших є театр Аргоса, який вміщував 20 000 глядачів, а одним з найкраще збережених є театр Епідавра, в якому щоліта продовжують відбуватися великі драматичні вистави. Театри використовувалися не лише для представлення п'єс, але й для проведення поетичних читань та музичних конкурсів [7].

У Греції є 18 об'єктів спадщини ЮНЕСКО, більшість з яких – історико-культурні та архітектурні. Розглянемо ці пам'ятки.

Храм Аполлона в Бассах (дата включення 1986 р.) Знаменитий храм, присвячений богу зцілення і сонця, був побудований в середині V ст. в крутих горах між Ілією, Аркадією і Мессінією. Храм з найстарішою з коли-небудь знайдених коринфських колонад поєднує в собі архаїчний стиль з доричним орнаментом, з деякими сміливими архітектурними особливостями.

Археологічна пам'ятка **Акрополь** (дата включення 1987 р.). Відображаючи культури, міфи та релігії, які процвітали в Греції протягом більш ніж тисячі років, Акрополь включає чотири найбільші шедеври класичного грецького періоду: Парфенон, Пропілеї, Ерехтейон і храм Афін Ніки, які можна вважати символами концепції світової спадщини. [23]

Дельфійський археологічний об'єкт (дата включення 1987 р.). Дельфійське святилище, де було дано оракул Аполлона, вважалося "пупом землі". Гармонійно пристосований до вишуканого ландшафту і пронизаний сакральним значенням, археологічний комплекс Дельфів був у VI столітті до н.е. релігійним центром і символом єдності античного світу.

Святилище Асклепія в Епідаврі (1988 р.). У невеликій долині Пелопоннесу на різних рівнях простягається археологічна пам'ятка Епідавр. Культ Асклепія вперше з'явився тут у VI ст. до н. е., але основні пам'ятки, особливо театр, який вважається одним з найчистіших шедеврів грецької архітектури, датуються IV ст. Великий археологічний комплекс є даниною термальним культам грецького та римського періодів з храмами та лікарняними будівлями, присвяченими їхнім богам.

Агіон Орос – Афон (1988 р.). Православний духовний центр з 1054 року, гора Афон має автономний статус ще з візантійських часів. "Гора Афон", на яку заборонено входити жінкам, також визнана ландшафтом, що має художню цінність. Розташування монастирів (всього 20, в яких проживає близько 1400 ченців) вплинуло на монастирі далеко за межами Афона (наприклад, в Росії), а їхня іконописна школа мала значний вплив на історію православного мистецтва. [23]

Метеора (1988 р.). У важкодоступній місцевості Метеори, на вершинах стрімких скель, ченці засновували те, що вони називали "небесними стовпами", свої святі монастирі, починаючи з XI ст. і до наших днів. У період відродження відлюдництва в надзвичайно складних умовах у XV ст. було побудовано 24 монастирі. Фрески монастирів, які датуються XVI ст., є орієнтиром для розвитку поствізантійського живопису.

Салоніки, друге за значенням місто Греції, було засноване в 315 році і було одним з перших центрів поширення християнства. Серед його християнських пам'яток - дохристиянські храми і тринефні базиліки. Вони були побудовані з IV

по XV століття і складають позачасовий типологічний ряд, який мав значний вплив на візантійський світ. Мозаїки Ротонди, Святого Димитрія та Святого Давида є одними з найбільших шедеврів ранньохристиянського мистецтва. [23]

Ранньохристиянські та візантійські пам'ятки Салонік (Дата включення 1988 р.): Ротонда, Храм Ахіропоету, Храм Святого Димитрія, Монастир Латому, Храм Святої Софії, Церква Святої Софії, Церква Святого Халкеона, Церква Святого Пантелеймона, Церква Святих Апостолів, Церква Святого Миколая Орфанського, Церква Святої Катерини, Храм Христа Спасителя, Монастир Влатадон, Церква Пророка Іллі, Візантійські бані, Стіни Салонік.

Місто Родос (дата включення 1988 р.). Орден Святого Іоанна Єрусалимського окупував Родос з 1309 по 1523 рік і перетворив місто на фортецю. Пізніше місто потрапило під італійську та турецьку окупацію. Завдяки Палацу Великих Лордів, Лікарні та Лицарській дорозі, Ано Поліс є одним з найкрасивіших міських центрів готичного періоду. У Нижньому місті готична архітектура гармонійно співіснує з мечетями, громадськими лазнями та іншими будівлями османського періоду. [23]

Археологічна пам'ятка **Олімпія** (дата включення 1989 р.) розташована в долині на Пелопоннесі, була заселена з доісторичних часів. У 10 ст. до н.е. Олімпія стала центром культу Зевса. Пам'ятник Алтіс – святилище богів – об'єднує важливі шедеври давньогрецького світу. Окрім храмів, тут також збереглися залишки всіх спортивних споруд, створених для Олімпійських ігор, які проводилися в Олімпії кожні чотири роки з 776 р. до н.е.

Археологічна пам'ятка **Містра** (дата включення 1989 р.). Чудо Морії було зведене як фортеця у 1249 році королем Ахайї Вільгельмом Вільгардуїном. Її відвоювали візантійці, пізніше завоювали турки та венеціанці. Місто було покинуте в 1832 році, залишивши привабливі для туристів середньовічні руїни, що стоять у місцевості надзвичайної краси.

Острів Делос (дата включення 1990 р.). Згідно з грецькою міфологією, на

цьому маленькому острові Кікладів народився Аполлон. Святилище Аполлона приваблювало паломників з усієї Греції, а Делос був процвітаючим торговим портом. Острів зазнав впливу різних цивілізацій "егейського" світу, починаючи з 3-го тисячоліття до н.е. і до ранньохристиянської епохи. Археологічна пам'ятка надзвичайно обширна і багата і справляє враження великого космополітичного середземноморського порту. [23]

Візантійські монастирі Дафні, Осіос Лукас і Хіос (дата включення 1990 р.). Незважаючи на значну географічну віддаленість (перший в Аттиці, другий у Фокиді і третій в Егейському морі), ці три монастирі належать до одного типологічного ряду. Церкви побудовані з великим куполом, який підтримується невеликими арками, що створюють восьмикутний простір. У 11 і 12 століттях церкви мали різноманітне оздоблення, різнокольорові мармури, мозаїки і мозаїки на золотому тлі, характерні для "другого візантійського періоду".

Археологічна пам'ятка Герасим Самоський (дата включення 1992 р.). Починаючи з III тис. до н.е. багато цивілізацій населяли цей невеликий острів в Егейському морі поблизу Малої Азії. Руїни Піфагорію, стародавньої укріпленої гавані з грецькими та римськими пам'ятками і вражаючим акведуком, а також Герайон, храм Гери Самоської, все ще можна відвідати. [23]

Археологічна пам'ятка Егон (Вергіна) (дата включення 1996 р.). Місто Айгай, перша столиця Королівства Стародавньої Македонії, було відкрите в XIX ст. поблизу Вергіни в Північній Греції. Найважливішими пам'ятками є палац, прикрашений мозаїками та фресками, і поховання, деякі з яких датуються XI століттям до нашої ери. Одна з царських гробниць у Великій гробниці була ідентифікована як гробниця Філіпа II, який завоював усі грецькі міста-держави, проклавши шлях для свого сина Олександра і розширення елліністичного світу.

Археологічні пам'ятки Мікен та Тиринфу (дата включення 1999 р.). Археологічні пам'ятки Мікен і Тиринфу є величними пам'ятками двох найбільших міст мікенської цивілізації, яка домінувала у східному

Середземномор'ї з 15 по 12 століття до н.е. і відіграла життєво важливу роль у розвитку класичної грецької цивілізації. Ці два міста пов'язані з гомерівськими епосами, Іліадою та Одиссеєю, які впливали на європейське мистецтво та літературу протягом більш ніж 3 тисячоліть. [23]

Старе місто **Корфу** (дата включення 2007 р.) з двома фортецями, старою і новою, зі слідами численних впливів, розташоване біля входу в Адріатичне море і було заселене з античних часів до наших днів. Завдяки своєму стратегічному розташуванню Корфу став важливим портом, який захищав острів від неодноразових облог. Старе місто Корфу вважається одним з найважливіших укріплених міст Середземномор'я.

Філіппи (дата включення 2016 р.) – одне з найважливіших і найповніших археологічних місць у Північній Греції, з численними пам'ятками, які пов'язані з розвитком міста впродовж часу від елліністичного періоду до пізньої Візантії. Після драматичної битви 42 року до н.е., яка визначила політичну історію Римської держави, місто переживає період процвітання як римська колонія (Colonia Augusta Julia Philippensis). Саме до цього жвавого міського центру прибув апостол Павло і заснував першу християнську церкву на європейській землі в 49/50 роках н.е. Ця подія змінила обличчя як міста, так і континенту [23].

Отже, можна зробити висновок, що історико-культурні та архітектурні об'єкти є важливими для сфери туризму в Греції. Їх в країні налічується чимало, але найбільш відомими вважаються: Акрополь в Афінах, Парфенон, Півострів Пелопоннес, Олімпія, Салоніки, місто Родос, монастир Дафни, місто Корфу і всі вони охороняються Міжнародною організацією ЮНЕСКО. Всі ці перелічені пам'ятки є легкодоступними.

РОЗДІЛ II. ПОПУЛЯРНІ КУРОРТИ ГРЕЦІЇ

2.1 Характеристика островних і материкових пляжних курортів

Туризм у Греції надзвичайно розвинувся за останні десятиліття, і багато туристичних об'єктів постійно створюються по всій країні. Невеликі мальовничі містечка перетворюються на популярні курорти Греції, не втрачаючи при цьому свого традиційного характеру, а спокійні острови стають жвавими в літні місяці. Розглянемо популярні серед них.

Острів **Санторіні** вважається найкращим місцем для відпочинку в Греції і був визнаний другим найкращим місцем у світі у 2005 році. Він всесвітньо відомий своїм вулканом і романтичним заходом сонця. На острові можна прогулятись вузькими вуличками курортів Фіра, Ія та Імеровіглі, які є найпопулярнішими курортами Санторіні, і подивитись на їхні мальовничі будиночки та вражаючі краєвиди. Варто також відвідати кальдеру і замовити екскурсію на човні, щоб поплавати вздовж чудових берегів Санторіні. Це, безумовно, буде враженням на все життя.

Незважаючи на те, що багато курортів у Греції розташовані прямо на узбережжі й іноді оточені морем із двох боків, для літнього відпочинку варто розглянути й Афіни, які не мають прямого виходу до моря. З Афін легко дістатися до упорядкованих пляжів Афінської Рив'єри. Залежно від пляжу відстань становитиме від 30 до 40 кілометрів. З Афін до моря ходять трамваї та автобуси, а також таксі [15].

Грецький півострів на південь від Афін, на якому можна відпочити одразу на Іонічному та Егейському морях. На **Пелопоннесі** широкі піщані пляжі. Архітектура тут типова для Греції, включно з сучасними будівлями. Готелі Пелопоннесу орієнтовані на сімейний відпочинок. Багато з них мають дитяче меню або пропонують "Все включено". На Пелопоннесі типовий

середземноморський клімат. Оптимальна погода для відпочинку з дітьми в травні, червні, а також у вересні та на початку жовтня.

Халкідіки. Це мальовничий регіон на півночі Греції, надзвичайно популярний у літні місяці. Він відомий своїми великими, чистими пляжами, пишною зеленню і милими селами. Тут є райони, де можна знайти спокій, а є й більш дикі, де проводяться нічні пляжні вечірки. Найкращі курорти в цьому регіоні у таких місцях, як Афітос, Неа Муданія, Ханіоті, Неос Мармарас, Геракіні та Неа Потідея. [15]

Один із "пальців" півострова Халкідікі, **Кассандра**, привабливий для всіх видів відпочинку. Тут безліч варіантів розміщення в скромних готелях, апартаментах і розкішних готелях. На Кассандру приїжджають відпочивати з дітьми на зручні пляжі. Кассандра багата на історичні пам'ятки, розташовані по всьому півострову. Ще, зупинившись тут, можна побачити максимум пам'яток материкової Греції. Є екскурсія одного дня і більш тривалі.

Ситонія – це загублений рай по-грецьки. На цьому "пальці" півострова Халкідікі туризм тільки розвивається. Тут немає великих курортів, а вздовж берегової лінії тягнуться маленькі селища й окремі готелі з великою територією. Ціни на житло тут відносно невисокі. Щоб обрати відпочинок у Ситонії, потрібно скутити за тишею, дикими пляжами і незайманою природою. Оскільки в Ситонії з розваг тільки пляж, невеликі ресторани і кілька барів, то місцеві гіді пропонують екскурсії одного дня до Афін, Діон, Катеріні, а також шопінг-тури.

Каллікратія – курорт півострова Халкідікі, розташований між Салоніками і Кассандрою. Неа Каллікратія – одне з найбільш відвідуваних місць Халкідік. Тут облаштовані пляжі та жвава набережна. Підходить для відпочинку з дітьми.

Острів **Міконос** орієнтується на шанувальників вечірок. Це найбільш космополітичний курорт Греції, який часто відвідують відомі голлівудські зірки. Це також найпопулярніший гей-курорт Європи. Нескінченні денні та нічні вечірки, екстремальне нічне життя, дивовижні піщані пляжі, побілені вітряки,

традиційні алеї та сильні північні вітри – опис Міконосу. За останні десятиліття тут було побудовано багато розкішних вілл, які належать відомим людям. Перебуваючи на Міконосі, потрібно скористатися нагодою і відвідати сусідній острів Делос - цікавий археологічний об'єкт. Найвідоміші курорти Міконосу знаходяться в межах міста. Відомим курортом є Платіс Гіалос. [15]

Острів **Родос** називають островом лицарів. Середньовічні стіни, побудовані лицарями Святого Іоанна, оточують Старе місто, а прекрасні візантійські та католицькі церкви розкидані по всьому острову. Фаліракі – найвідоміший і найлюдніший курорт острова. Також обов'язково треба відвідати Долину метеликів і парк Родіні, щоб помилуватися прекрасною природою. Казино Родосу надає острову космополітичної атмосфери. [15]

Острів **Корфу** – найпопулярніший іонічний острів, на архітектуру якого вплинула тривала венеціанська окупація. На острові є чотири фортеці та багато церков, розкиданих по всьому острову. Палац Ахілліон, церква Агіос Спиридон, острівець Понтіконісі та монастир Палеокастріца є одними з найвідоміших визначних пам'яток Корфу. Прекрасний курорт на Корфу можна знайти в Гувії, Дасії та Кавосі. Острів надзвичайно популярний серед британців, і фактично на Корфу проживає велика британська громада.

Закінф – іонічний острів славиться своєю пишною рослинністю, яка дала йому назву Квітка Сходу (Fiore di Levante). Пляжі Закінфа настільки чисті, що морська черепаха Каретта-Каретта, яка перебуває під загрозою зникнення, століттями приходить сюди відкладати яйця. На острові Закінф організовано багато пляжних барів і створено багато нових туристичних об'єктів. Чудовий курорт на Закінфі можна знайти в Каламакі, Лаганас, Аргассі, Циліві та Василікос.

Острів **Парос** – чудовий кікладський курорт, відомий своїми традиційними каплицями, чистими пляжами та захоплюючим нічним життям. На цьому острові дуже часто дмуть вітри, і саме тому на Золотому пляжі щороку проводиться

Кубок світу з віндсерфінгу. Парікія, Науса та Понта – наймальовничіші та найпопулярніші місця на острові Парос.

Острів **Крит** – це найбільший грецький острів. Для детального ознайомлення з його цікавинками знадобиться багато днів. Ханья з традиційними старими кварталами; Ретімно з середньовічним замком-фортецею; Іракліон і розташований поруч археологічний комплекс Кносс; Ласіті з природною красою – ось лише кілька прикладів пам'яток, які варто побачити на Криті. А ще обов'язково треба відвідати ущелину Самарія та пальмовий ліс у Ваї. Довгі піщані пляжі Криту приваблюють численних туристів. Прекрасні курорти на Криті можна знайти в містах Малія, Елунда, Сітія, Кіссамос, Іерапетра, Агіос Ніколаос, Ретімно, Ханья та Херсоніссос [14].

Пляжні курорти Греції зазвичай асоціюються з білим піском і стародавньою архітектурою, але є й винятки. Таким є **Лутракі**, місто за 84 кілометри на захід від Афін, розташоване між горами і морем. Лутракі має протяжний гальковий пляж і здебільшого сучасну архітектуру, хоч і побудовану в традиційному грецькому стилі. Звісно, є тут і античні пам'ятки. Ще не так давно курорт був тихим місцем, куди приїжджали через чисте море і мінеральні джерела. Але зараз Лутракі обирає і молодь і нічне життя курорту стає дедалі активнішим [2].

2.2 Огляд гірськолижних курортів.

Міста материкової Греції, які могли б зробити «міжнародну кар'єру» у сфері зимового туризму, це в основному Яніна та Касторія, а в другу чергу – Карпенісі, Волос, Арта, Едеса, Флоріна та Наусса. Тому розглянемо наймальовничіші міста материкової Греції, Яніну та Касторію, які дуже нагадують швейцарські міста.

Місто **Яніна** відповідає всім вимогам, щоб стати популярним європейським курортом зимового туризму. Мальовниче місто з багатою історією,

побудоване на березі озера Памвотіда, з маленьким острівцем, вузькими вуличками та мальовничими будинками, замком, годинником, музеєм Врелліс із його восковими фігурами, печера Перама, насиченим нічним життям завдяки значній кількості студентів і незліченній кількості різноманітних таверн, де можна насолодитися багатою континентальною кухнею. Проте, місто і префектура Яніна ще не стали зимовим курортом міжнародного масштабу. [1]

Це ж стосується і маріонеткового міста **Касторія**, яке є суто «швейцарським» містом, побудованим на березі озера Орестіада. Воно може легко конкурувати навіть із найпопулярнішими приозерними містами Центральної Європи. Страждає лише рівень доступного туристичного житла та рівень активностей, які могли б зайняти відвідувача на кілька днів, а не лише на романтичну дво- або триденну відпустку.

Решта міст, зокрема Карпенісі, Волос, Арта, Едеса, Флоріна та Наусса, згадуються не стільки тому, що вони відповідають критеріям популярних європейських зимових напрямків, скільки тому, що вони можуть стати основою для зимових екскурсій до сусідніх гірських туристичних місць. [1]

Карпенісіон (Евританія), безумовно, не славиться своєю мальовничістю та легкодоступністю. Але префектуру Евританія недарма називають «Грецькою Швейцарією». Вона характеризується вражаючим природним ландшафтом, адекватною туристичною інфраструктурою та розміщенням для туристів, лижним центром у Велухі та багатьма красивими традиційними селами, такими як Мікро та Мегало Хоріо, Корішадес, Вутірос, Ностімо тощо. А маршрут від Карпенісіона до знаменитого Пруссоса та однойменного монастиря Проуссос – один із найвражаючих гірських маршрутів Греції. Таким чином, є відповідна основа для просування Карпенісіона та префектури Евританія як популярного європейського зимового напрямку.

Арта — ще одне красиве місто з кількома визначними пам'ятками, такими як сумнозвісний однойменний міст, замок і його мальовничий історичний центр.

Однак труднощі доступу та відсутність відповідної туристичної інфраструктури перешкоджають його перетворенню на популярний європейський напрямок зимового туризму. Але він має важливу перевагу: він може стати воротами до Цумерки, найдикішого гірського ландшафту Греції. Суто альпійський ландшафт рідкісної природної краси. З багатьма традиційними селами, справжніми необробленими діамантами, такими як Праманта, Агнанта, Сіррако та Каларрітес. Таким чином, це територія, яка відповідає всім умовам для розвитку популярного європейського зимового курорту. Перш за все, достатньо покращити туристичну інфраструктуру і особливо дорожню мережу. [1]

Едеса — особливе місто Македонії, відоме головним чином своїм вражаючим водоспадом. Як місто, воно може не відповідати критеріям, щоб стати популярним європейським зимовим напрямком, але в безпосередній близькості знаходяться Лутра-Позар, популярний гірськолижний курорт Каймакцалан і мальовничий Старий Агіос-Афанасіос. Тож у поєднанні з легким доступом місто Едеса та префектура Пелла можуть привабити іноземних туристів, особливо з сусідніх балканських країн.

Флоріна є не менш красивим і мальовничим містом, відомим своїми низькими температурами, частими снігопадами та річкою Сакулева, яка надає місту інше та європейське повітря. Якщо їй вдасться використати та популяризувати сусідні пам'ятки, такі як Преспанські озера, гірськолижний курорт Пісодеріо та мальовничий Німфей, вона могла б залучити іноземних туристів, особливо з сусідніх балканських країн. [1]

Нарешті, окремо згадаємо місто **Наусса**. Територія Наусси відповідає всім вимогам, щоб стати «Банско» Греції. Він має неперевершену природну красу та два національні гірськолижні курорти, Селі Вероас і Пігадія Наусса, який є, мабуть, найкрасивішим (з точки зору природного ландшафту) гірськолижним курортом країни. Тут також є територія особливої природної краси (Агіос Ніколаос Наусса), яка залишається невикористаною, але також ще одне цікаве

туристичне місто, Верія, столиця префектури Іматія. Якщо до цього додати легкість доступу (аеропорт Македонія в Салоніках і вулиця Егнатія), а також історичну важливість району (археологічні розкопки та музей царських гробниць Козлів у Вергіні), тоді є всі необхідні інгредієнти для створення зимового туристичного напрямку міжнародного масштабу. [1]

Отже, підсумувавши вище зазначену інформацію можна дійти висновку, що гірськолижні курорти все ж поступаються пляжним, але це не означає, що вони є не важливими. З часом вони також можуть стати основними центрами туризму, але за умови що їх будуть розбудовувати і розвивати, і всю інфраструктуру навколо них теж.

РОЗДІЛ III. ХАРАКТЕРИСТИКА ГОТЕЛІВ ГРЕЦІЇ

3.1 Критерії класифікації готелів Греції

Сьогодні у Греції налічується понад 5000 готелів. Свої послуги туристам пропонують 1238 4-зіркових і 2376 3-зіркових закладів розміщення. У країні загалом кількість 5-зіркових готелів досягає 539. 40% 5-зіркових готелів у Греції відкриті цілий рік, а 60% з них – сезонні. 70% 5-зіркових готелів у Греції розташовані на островах. Лише 30% з них знаходяться на материку. [11]

Системи класифікації готелів виникли через потребу мандрівників у достовірній інформації про пропоновані послуги, зручності та незручності. Сертифікація готелю на зірковість є для відвідувача гарантією того, що готель надасть йому послуги відповідно до специфікацій відповідної категорії. [12]

На підставі даних сайту <https://www.otpusk.ua/greece/hotels/> [5], ми розглянули готелі Греції різної категорії, розташовані в різних курортних місцях Греції, для того, щоб порівняти особливості розташування, цільову аудиторію, наявність та якість пляжів із послугами, які вони надають, цінові пропозиції, розміри та перелік основних і додаткових послуг, що пропонуються обраними готелями. Інформацію про них ми впорядкували у додаток А. Нами були виділені такі критерії класифікації готелів, що є важливими, насамперед, для споживачів туристичних послуг :

- розташування;
- категорія готелю;
- цільова аудиторія;
- за розміром;
- відстань до моря, пляжі;
- наявність на території закладів харчування, стоянки для авто;
- класифікація на основі пропонованих послуг;
- тривалість перебування.

Розташування. Заклади розміщення у країні розташовані як на материковій частині, так і на островах й півостровах. На материку найбільше готелів сконцентровано в столиці країни – Афінах. Також значна кількість готелів розташована на курорті Паралія Катеріні, а саме: *Kostas Hotel, Kassandra Bay Village, Platon Beach Hotel, Mediterra nean Resort та ін.* Материкові готелі розташовуються переважно у великих містах, де туристу є на що подивитись і чим себе зайняти. Острівна частина країни за кількістю закладів розміщення не відстає від материкової, а можливо й переважає. Популярним острівним курортом є Родос, який омивається водами Егейського моря. Прикладом готелю на цьому острові є *Reni Studios & Apartments*. Півострів Халкідікі – це ще один туристичний район Греції. Найпопулярнішим його «пальцем» є Кассандра. Тут розташовані такі готелі: *Sousouras Hotel, Palladium Hotel, Akti Ouranoupoli Beach Resort Hotel, Alia Palace Hotel, Portes Lithos Luxury Resort та ін.* Ще відомими серед туристів є острів Крит, півострів Ситонія, острів Корфу та багато інших.

У Греції готелі *класифікують за буквеною системою*. Всі вони поділяються на класи Deluxe, A, B, C, D. За зірковою системою їх можна описати так: Deluxe – готелі вищої категорії з широким набором послуг; готелі класу A – чотиризіркові, зазвичай розташовуються на відомих курортах; готелі категорії B – тризіркові, розташовуються на узбережжях морів; C – двозіркові, пропонують мінімальний набір послуг, розташовуються на другій лінії і далі; готелі категорії D – однозіркові. Прикладами готелів країни є: 1* - *Kostas Hotel, Reni Studios & Apartments, Vozina Hotel*; 2* - *Bellagio Blue Hotel, Olympos Hotel, Ouzas Hotel, Kassandra Bay Village, Blue Bay Beach Hotel*; 3* - *Rodon Hotel, Sousouras Hotel, Palladium Hotel, Platon Beach Hotel, Hilltop Hotel*; 4* - *Toroni Blue Sea Hotel & Spa, Lesse Hotel, Secret Paradise Hotel & Spa, Mediterranean Resort, Akti Ouranoupoli Beach Resort Hotel*, 5* - *Alia Palace Hotel, Cavo Olympos Luxury & Spa, Portes Lithos Luxury Resort, Grecotel La Riviera & Aqua Park, Kairaba Sandy Villas*.

Цільова аудиторія. Більшість закладів розміщення країни орієнтується на

сімейний відпочинок з дітьми. Для даної категорії туристів підійдуть наступні готелі: *Blue Bay Beach Hotel, Rodon Hotel, Sousouras Hotel, Lesse Hotel та ін.* Для сімей з дітьми важливі комфортні умови, пологий вхід в море і основним фактором є безпека, яку можуть забезпечити перелічені вище готелі. Для любителів незвичного відпочинку можуть бути запропоновані «готелі для дорослих» і таким прикладом є *Savo Olympos Luxury & Spa*, доступний для гостей старше 16 років. А для тих, хто хоче зекономити, підійдуть економічні готелі, яких є безліч.

Класифікація за розміром. Малі готелі – це такі заклади розміщення, де кількість номерів не перевищує 25 номерів. Зазвичай такі заклади обирають ті туристи, яким імпонує комфортний спокійний відпочинок із мінімумом розваг. Акцент ставиться на затишок. Прикладами таких готелів в Греції є *Kostas Hotel, Reni Studios & Apartments, Vozina Hotel, Olympos Hotel, Ouzas Hotel*. До середніх відносяться готелі з кількістю від 26 до 100 номерів, а саме: *Bellagio Blue Hotel, Kassandra Bay Village, Rodon Hotel, Sousouras Hotel, Palladium Hotel, Platon Beach Hotel, Hilltop Hotel, Toroni Blue Sea Hotel & Spa, Lesse Hotel, Secret Paradise Hotel & Spa, Akti Ouranoupoli Beach Resort Hotel* та ін. Такі готелі обирають як сім'ї з дітьми, так і молодь, асортимент пропонованих послуг є значно ширшим від попереднього варіанту. У великих готелях кількість номерів коливається від 101 до 300. Готелі з такими розмірами в країні також є: *Mediterranean Resort, Alia Palace Hotel, Portes Lithos Luxury Resort i Grecotel La Riviera & Aqua Park*. Зазвичай, такі великі готелі розташовані в найпопулярніших курортних місцях. Номерний фонд може розпорошуватись по окремих бунгало.

Відстань до моря, пляжі. Піщані або галькові, відокремлені або організовані, міські або власні пляжі зачаровують відвідувачів своєю автентичною красою, а також чистотою. Між собою пляжі можуть відрізнятися входом в море, який може бути пологим або крутим або мати сходинки. Окрім заходу в море, туристів більше цікавить якість пляжу – піщаний, гальковий чи

змішаний. В обраних нами готелях здебільшого переважають піщані пляжі та комбіновані.

Щороку Греція входить до трійки країн з найкращими пляжами та узбережжям за версією програми "Блакитний прапор". (У 2019 році 515 грецьких пляжів були нагороджені Блакитним прапором). Щоб насолодитися грецькими пляжами, відвідувачам потрібно відвідати Грецію в період з травня до початку жовтня, щоб мати чудову погоду і хорошу температуру морської води [14]. Не менш важливою є лінія, на якій знаходиться готель, вона може бути першою (*Sousouras Hotel*), другою (*Mediterranean Resort*) і третьою (*Secret Paradise Hotel & Spa*).

Наявність на території закладів харчування, стоянки для авто. Харчування є важливою ланкою в обслуговуванні при готелі. В більшості готелів Греції наявні такі послуги. Залежно від категорії і величини буде і розмір ресторану. В готелях нижчого рівня переважно є кафе, де можна пообідати або поснідати. В готелях вищого класу на території є кафе, ресторани і декілька барів. Із наявністю стоянки для авто аналогічна ситуація: у готелях нижчого класу – вона розрахована на малу кількість машин або відсутня взагалі, а в готелях вищого – більша за розміром і обов'язкова.

Класифікація на основі пропонованих послуг. За цим критерієм готелі поділяються на: з обслуговуванням світового рівня, середнього рівня обслуговування та бюджетні готелі. [13]

Готелі з обслуговуванням світового рівня. Ці готелі також називають розкішними або елітними готелями, і в основному вони орієнтовані на заможні верстви населення. Вони надають першокласні, персоналізовані послуги з великим акцентом на клас і досконалість. Розкішні готелі пропонують вишуканий декор, висококласний лаунж і ресторани, розкішні номери, послуги консьєржа та широкі зручності. Крім того, у цих готелях є дизайнерські басейни, тенісні корти, поля для гольфу, оздоровчі спа-салони, салони краси, а також

сауни та джакузі.

Готелі середнього рівня обслуговування. Вони пропонують скромні послуги клієнтам, більшість з яких мандрівники. Серед послуг тут обслуговування номерів, а також цілодобові послуги поїздки залізницею або до аеропорту. Більшість готелів середнього класу мають від 150 до 300 номерів.

Бюджетні готелі зосереджені на наданні послуг під час зустрічей і мають недорогі, чисті та комфортабельні номери. Їх відвідують мандрівники та сім'ї з обмеженим бюджетом. Також відомі як економ-готелі, вони стають все більш популярними, особливо впродовж останніх двох десятиліть. Вони пропонують чисті, добре мебльовані номери за помірними цінами. Яскравими прикладами таких готелів є Hampton Inn, Holiday Inn Express, Fairfield Inn, Baymont Inn, Wingate, County Inn і Super. Бюджетні готелі не надають ресторанних послуг, страв і напоїв, але подають своїм гостям розкішний континентальний сніданок. Це пояснює, чому ці готелі здобули популярність завдяки зосередженню на продажу ліжок, а не на зустрічах чи харчуванні. В результаті їм вдалося запропонувати свої послуги за ставками на 30% нижчими, ніж у готелях середньої цінової категорії.

Класифікація на основі тривалості перебування:

- *комерційні готелі*, де гості можуть залишатися лише на кілька годин або днів;
- *транзитні готелі*, в яких більшість гостей (75%) є мешканцями в дорозі, які зупиняються, щоб провести короткий час у готелі перед тим, як продовжити свою подорож;
- *квартира або апартаменти*. Ці готелі пропонують їдальню, харчування та послуги покоївки. Вони можуть бути розкішними і недорогими, а їхні номери зазвичай продаються завчасно. У житлових готелях є діючі ресторани, телефонні послуги, а також послуги камердинера та пральні;
- *готелі тривалого проживання*. Це готелі, схожі на житло, з функціями,

що забезпечують домашні зручності. Вони пропонують знижки приблизно на 7 днів на тривале перебування та мають пральні, а також номери з кухнями. Ці готелі створені для обслуговування тих гостей, які вирішили залишитися на певний період. Однак вони також приймають гостей, які мають намір залишитися на короткий період, якщо є достатньо місця. Довготривалих гостей приваблює зниження цін на номери в залежності від часу перебування в готелі. Багато гостей, які прибувають до цих готелів, переїжджають сім'ями. Ці бренди житла варіюються від трикімнатних номерів до студій. Гості, які прибувають у ці готелі, можуть залишитися на термін від одного тижня до 6 місяців. Номери добре обставлені меблями та мають укомплектовану кухню. Крім того, є послуги з прибирання, які пропонуються щотижня або щодня. Окрім цього, відвідувачі можуть отримати можливість користуватися та насолоджуватися басейнами, тенісними кортами, фітнес-центрами, а також обмеженою кількістю їжі та напоїв [13].

Отже, можна зробити висновок, критерії класифікації готелів є досить важливими. Завдяки ним турист зможе вибрати заклад тимчасового розміщення відповідно до своїх вподобань або фінансових можливостей. Якщо б не було вказано ніякої інформації про готель і люди обирали б де зупинитись навмання, то дана сфера би не розвивалась.

3.2 Аналіз переліку основних та додаткових послуг, які надають готелі Греції (на основі додатку А)

У всіх готелях, проаналізованих нами (див. Додаток А), було виявлено, що вони надають, як основні, так і додаткові послуги. Проаналізуємо отриману інформацію, починаючи з готелів найнижчої категорії і закінчуючи висококатегорійними, спробуємо зробити висновок, чи залежить клас закладу розміщення від кількості наявних послуг.

Дві основні послуги, які надає готель, - це розміщення та харчування.

Таким чином, номер – це основна послуга підприємства, що належить до готельного бізнесу. Заселення та виселення здійснюється цілодобово. Крім надання житла для тимчасового проживання, надаються супутні послуги, такі як зміна постільної білизни, видача рушників та предметів гігієни, можливість користуватися побутовою технікою та телевізором, прибирання та санітарно-гігієнічні послуги. Всі ці послуги включені у вартість готельного номера відповідно до договірних зобов'язань.

Харчування забезпечується їдальнями, ресторанами, кафе, барами, які працюють при готелі або у співпраці з ним. Також можлива доставка їжі в готельний номер.

До інших послуг належать:

- зручності для людей з обмеженими можливостями;
- розміщення з тваринами;
- обмін валют;
- оплата платіжними картками;
- Wi-Fi в номері та громадських місцях готелю;
- наявність кондиціонера, холодильника та ліфта;
- балкон або тераса в номері;
- місця для куріння;
- номери для некурців;
- цілодобова стійка реєстрації;
- окреме дитяче харчування;
- відкритий басейн (у готелях вищої категорії, наприклад: *Grecotel La Riviera & Aqua Park 5* i Toroni Blue Sea Hotel & Spa 4**).

Для залучення більшої кількості клієнтів у готелях часто надаються додаткові платні або безкоштовні послуги. Це можуть бути різні розваги, персональні послуги, послуги для сімей, бізнес- або VIP-клієнтів, які часто

надаються у вигляді пакетів. Привабливі додаткові послуги, що надаються готелем, здатні заповнити сезон низького попиту, збільшити прибуток та покращити імідж.

Найпоширеніші додаткові послуги:

- ремонт одягу та взуття, пральня;
- перукарня, салон краси;
- лазня, сауна, басейн
- більярд, тренажерний зал та дитячі майданчики;
- доставка квітів та подарунків;
- користування камерою схову або сейфом;
- прокат спортивного та пляжного інвентарю, побутової техніки;
- прокат автомобілів;
- трансфер в/з аеропорту;
- послуга продажу квитків на транспорт та різноманітні заходи;
- замовлення столика в ресторані;
- замовлення екскурсійних послуг;
- оренда конференц-залу або банкетного залу;
- додаткове дитяче ліжко та послуги няні;
- послуги лікаря;
- послуги дайвінгу.

Остаточний перелік додаткових послуг, що надаються готелем, визначається керівництвом готелю з урахуванням розміру об'єкта, його розташування, цільової аудиторії та конкурентної ситуації.

Звичайно, послуги, що надаються готельним комплексом, будуть суттєво відрізнятися від послуг міні-готелю. Очевидно, що великі та середні готелі мають більші можливості та бюджет. В нашому випадку це такі готелі, як *Toroni Blue Sea Hotel & Spa 4**, *Secret Paradise Hotel & Spa 4**, *Alia Palace Hotel 5** та *Kairaba*

*Sandy Villas 5**. Вони здатні надавати клієнтам більш вражаючі та об'ємні послуги, не втрачаючи при цьому своєї прибутковості. Малі готелі не можуть надавати своїм клієнтам комплексні та швидкі основні та додаткові послуги (*Kostas hotel 1**, *Reni Studios Apartments 1**, *Olympos Hotel 2**, *Ouzas Hotel 2**, тощо). Однак будь-який готель повинен мати свою цільову аудиторію, вивчати її потреби і запити, прагнути їх задовольнити. Перелік і якість додаткових послуг повинні відповідати вимогам категорії, яку присвоєно готелю, тобто кількості зірок, яку він має.

Отже, основні та додаткові послуги, що надаються сучасними готелями та іншими об'єктами, є безпосереднім джерелом доходу для готельного бізнесу. Однак слід враховувати, що не кожна послуга має бути платною.

3.3 Характеристика титулованих і найпопулярніших готелів Греції.

Крім використання буквеної чи зіркової класифікації для відображення рівня комфорту і якості надання послуг, готелі Греції мають світові нагороди. Серед нагороджених готелів *Euphoria Retreat* отримав титул "Культовий готель", *Olea All Suite Hotel* - "Найкраща архітектура", *Casa Cook Kos* - "Готель року за стиль життя", *Mayia Exclusive Resort & Spa* - "Готель року за системою "все включено", а *Stella Island Luxury Resort & Spa* - "Готель року тільки для дорослих". Нагорода "Грецький готель року" відзначила особливі готелі та пансіонати з усіх куточків Греції, такі як *Albergo Gelsomino* на острові Кос - "Готель року в стилі спадщини", *Xenonas Astra* в Папіго - "Традиційний пансіонат року" та *Opora Country Living* в Нафпліо - "Готель року для любителів природи" [2].

Casa Cook Kos – спа-готель року, який відкрився в липні 2017 року. Цей ексклюзивний готель на 100 номерів створює відчуття пишності і масштабності. Двомісний номер Делюкс з одним двоспальним ліжком або двома окремими ліжками й видом на місто буде коштувати від 15700 грн.

Mayia Exclusive Resort & Spa – 5-зірковий розкішний готель з усіма

зручностями, побудований на південно-східному узбережжі Родосу в 2018 році. Аристократична сучасна архітектура гармонійно поєднується з незайманим пляжем. Вартість двомісного номера з видом на море в даному готелі становить від 12680 грн.

Розкішний курортний спа-готель *Stella Island* – готель року лише для дорослих. Цей елегантний заклад розміщення обслуговує виключно пари та молодят! Ціна двомісного номера стартує від 20000 грн. [2].

Albergo Gelsomino – готель року в номінації "Готель року в стилі спадщини». Спроектований і побудований у 1928 році італійським архітектором Родольфо Петракко, цей історичний готель у Косі спочатку був пансіонатом для італійських чиновників. Через 90 років він був повністю відреставрований із сучасними мистецькими елементами. Представницький люкс на двох буде коштувати близько 8000 грн.

Contessina Suites & Spa – отримав відзнаку в номінації «Романтичний готель року». Розкішний готель для дорослих, назва якого відсилає до шляхетних дам старої закинфської епохи, відкрив свої двері на острові в травні 2018 року. Процедури спа-центру Kamara Spa також натхненні старою Венецією та венеціанським Закінфом. Двомісний люкс в цьому готелі обійдеться у 9000 грн.

Готель *Thalatta Seaside* – сімейний готель року, розташований між зеленню сосен і блакиттю Егейського моря на північному сході Евії. Вартість двомісного люксу з видом на море становить 5500 грн. [2]

Cosmopolitan Suites Hotel – мальовничий вид року. Романтичний готель з люксами для пар, які шукають відпочинок у центрі Кальдери з видом на море на Санторіні. З пейзажного басейну відкривається один з найбільш вражаючих видів на кальдеру і вулкан. Сан-Антоніо – найприголомшливіше місце на острові. Цей розкішний 4-зірковий готель розташований на природному вулканічному плато в Імеровіглі, найвужчій частині Санторіні. З усіх номерів відкривається необмежений вид на море. Середня ціна за номер в цьому готелі складає 17800 грн.

Греція є домом для одного з найкращих готелів з джакузі у світі, згідно з найбільшою платформою онлайн-бронювання подорожей [booking.com](https://www.booking.com). Проаналізувавши найкращі відгуки мандрівників, платформа включила *Astarte Suites* на Санторіні до переліку найкращих готелів світу завдяки високому рівню послуг джакузі. Номер люкс для молодят із гідромасажною ванною та видом на Кальдеру в цьому готелі обійдеться у 27600 грн. Booking також виділив 5 найрозкішніших готелів світу. Серед них є і грецький! [2]

Отже, розглянувши вище зазначені готелі, можна зробити висновок, що в Греції можна підібрати готелі не тільки для сімей або людей з обмеженим бюджетом, але й для заможного прошарку населення, яким потрібно щось ексклюзивне і дороговартісне.

РОЗДІЛ 4. АНАЛІЗ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ ГОСТИННОСТІ ПОПУЛЯРНИМИ ГОТЕЛЯМИ ГРЕЦІЇ (на основі відгуків сайту Booking.com)

4.1 Критерії оцінювання роботи готелів Греції.

В індустрії гостинності відгуки відіграють важливу роль у залученні нових клієнтів та утриманні існуючих. Оскільки все більше людей звертаються до сайтів онлайн-відгуків, таких як Booking, за порадою, де зупинитися під час подорожі, дуже важливо, щоб власники готелів розуміли, як відгуки можуть вплинути на їхній бізнес. Розуміючи важливість відгуків клієнтів, готелі можуть вжити проактивних заходів для покращення своїх послуг та підвищення рівня задоволеності клієнтів.

Погані оцінки гостей можуть зашкодити репутації готелю, що призведе до зменшення кількості бронювань і зниження прибутку. Тому для готелів важливо виявляти будь-які можливі джерела незадоволення і оперативно вирішувати ці проблеми, щоб підтримувати хорошу присутність в мережі Інтернет. [20]

У країнах Європейського Союзу незалежні організації часто використовують п'ятизіркову систему оцінювання готелів. Хоча знати найкращі та найгірші оцінки корисно, але й корисно розуміти значення зірковості готелю.

Коротко згадаємо загальне тлумачення системи зірковості готелів. Одна зірка часто означає, що готель не має надмірностей і пропонує лише базові умови проживання. Одна зірка не обов'язково означає, що готель брудний, недоглянутий або знаходиться в поганому місці. Це просто означає, що вам буде де переночувати, і на цьому все. Двозіркові, як і однозіркові готелі, зазвичай доступніші за ціною, ніж готелі з вищим рейтингом, але при цьому вони досить комфортні. Тризіркові готелі, як правило, мають деякі унікальні зручності та надають якісний сервіс. Чотиризіркові готелі часто відзначаються високою якістю та надзвичайним комфортом. П'ятизірковий готель пропонує бездоганне обслуговування гостей у найсучаснішому приміщенні, преміальні заклади

харчування та персоналізовані послуги. Не залишаючи поза увагою жодної деталі, ці готелі навіть надають гостям елітні, розкішні туалетні засоби індивідуального користування. [8]

Пошукові сайти, на зразок Booking.com, надають інформацію про різноманітні заклади тимчасового розміщення із зазначенням їхньої категорії та усіх можливих послуг, що пропонуються споживачам. Проте, вони ще й пропонують систему оцінювання готелів за різними показниками, використовуючи 5-бальну чи 10-бальну шкалу. Зокрема, дана платформа бронювання використовує 10-бальну шкалу оцінювання закладів тимчасового проживання за відгуками клієнтів на підставі таких критеріїв: персонал, зручності, чистота, комфорт, співвідношення ціна/якість, розташування, безкоштовний Wi-Fi. Окрім того, ще й запроваджений рейтинг якості готелів та ін помешкань (за 5-бальною шкалою) на основі таких факторів, як зручності, площа помешкання, розташування і надані послуги.

Нами було проаналізовано понад 1200 негативних відгуків про готелі Греції за допомогою платформи Booking.com. Навіть про найвідоміші та найпопулярніші готелі обов'язково знайдеться кілька неприємних відгуків – жоден готель не може бути ідеальним. Під час аналізу ми звертали увагу тільки на відгуки невдоволених клієнтів, щоб виявити проблемні моменти саме в наданні послуг гостинності. Ми сформували 18 критеріїв за негативними оцінками відвідувачів:

Погане місцезнаходження. Місцезнаходження відіграє одну з головних складових в ефективній роботі готелю. У готелях дуже часто відсутній пляж, і щоб потрапити на пляж, туристам потрібно спуститися двома крутими стежками і перейти через дуже жваву дорогу. Гості мали два варіанти: або якось потрапити на дикий пляж, або поговорити з охоронцями готелів, розташованих на першій лінії, щоб заплатити і користуватися їхнім пляжем за 10 євро. До того ж, туристи не можуть зайти, якщо матимуть з собою парасольку, воду, не кажучи вже про

їжу. Ось у двох словах про пляж у багатьох готелях Греції, які знаходяться не на першій лінії. В інших відгуках було зауважено те, що пляж дуже далеко від готелю і без машини пройти важко. Щоб потрапити на пляж, гості мали переходити жваву дорогу, що взагалі не рекомендується для сімей з дітьми!

Чистота в готельному номері. Гігієна та чистота мають важливе значення в багатьох сферах бізнесу, але найбільше – в індустрії гостинності. Хоча зручності та обслуговування клієнтів також важливі, гігієна і санітарія впливають на враження клієнтів про готель і прибутковість останніх так, що їх не можна недооцінювати. [22]

Як відомо, під час заселення гостей у номер він має бути прибраний, охайний та продезинфікований. Дезінфекція повинна бути проведена на всіх поверхнях і не тільки, коли відвідувачі заселяються. Під час аналізу негативних відгуків було відзначено такі не дуже приємні речі: затхлий запах від кондиціонера і вологість у номері; ванна кімната була настільки брудною, що там неможливо було прийняти душ і до того ж шторка для душу запліснявіла; балкон, якщо не враховувати красвид, був брудним, і навіть карнизи були брудними і в поганому стані. На жаль, всі зазначені недоліки траплялись майже в кожному готелі, який ми аналізували, як в одно- так і в п'ятизіркових готелях.

Комфорт в готельних номерах. Гості хочуть почуватися в готелі комфортно, адже це їхній тимчасовий дім далеко від власного місця проживання. Вони повинні мати можливість розслабитися і відпочити після довгого дня подорожі або огляду визначних пам'яток. Комфорт забезпечується такими зручностями, як зручні ліжка, якісна постільна білизна та загалом приємна атмосфера в номері.

Насправді, не все так ідеально, як пишуть у правилах. Шафи для одягу під час заселення були зайняті комплектами постільної білизни, гості не мали куди покласти одяг. У передпокої не було жодних вішалок і гачків, щоб повісити пальто або куртку. Інші туристи зауважили, що було б корисно, якщо б у номері

замінили штори на більш темну тканину, щоб забезпечити більше темряви вранці. Можливо це не так важливо, але саме з таких деталей складається загальне враження про готель.

Наступне, що є також важливим при формуванні враження про готель, – це меблі в номері. В одному з готелів сімейний люкс недбало мебльований і застарілий. За ціну, яку гості сплачували за готель, вони очікували більшого шику (ванної кімнати це теж стосується). Замість французького двоспального ліжка було поставлено два односпальних матраца поруч, причому пружина даного ліжка відчувалася трохи більше, ніж слід.

Несправності в номері. Їх було досить багато, але розглянемо найбільш поширені: в номері зламана душова кабіна; у першу ніч у гостей була ледь гаряча вода, на наступний день полагодили; на кухні не було води, це виправили після прохання гостя; в кількох відгуках згадано про певні проблеми з електрикою, які було вирішено після запиту; кондиціонер у кімнаті не працював належним чином. Це був навіть не настінний кондиціонер, а старовинна вентиляція, яка не тільки не була сучасною, але натомість довго заморозувала кімнату (на початку серпня).

Наступна ситуація взагалі є неприйнятною: «Люди в сусідній кімнаті прийняли душ, вода з їх душу вийшла крізь стіни в коридор, а потім під наші двері. Я попросив усунути проблему і вони поставили пластикове відро в коридорі з мокрою підлогою. У коридорі поклали рушники, щоб вода не заходила. Але цього було замало. Я попросив у покоївки швабру і відро, щоб ми не затопили кімнату, і так працював тиждень» - згадує незадоволений гість. Тобто, замість відпочинку, турист увесь свій час відпочинку робив усе для того, щоб просто не затопило номер, у якому він зупинився.

Ще один недолік, який ми помітили у відгуках, зламані входні двері кімнати. З кімнати крізь щілину в дверях видно коридор. Телебачення – це лише форма. Жоден канал не має сигналу.

Необлаштовані коридори. Найважливіше, щоб коридор готелю був одночасно привабливим і безпечним. Зрештою, і гості, і персонал готелю повинні легко орієнтуватися в ньому. Коридор має вмістити в собі двоє людей з валізами у руках. Кілька гостей писали, що під час підйому в номер їм було некомфортно через темні і задушливі коридори. Коридори головного корпусу погано вентилюються, багато сходів для підйому. Тому ідеальним було б поєднання функціонального світла, яке можна гнучко адаптувати до відповідних вимог та продуманої вентиляційної системи.

Неякісне харчування. На превеликий жаль, тема харчування в готелях шведської лінії постійно потрапляє у скандали. Найперше, на що скаржаться гості, – це сніданок. Він дуже часто не має великої різноманітності. Все було майже готове, нічого не готувалося на той час. «Ні в якому разі не пробуйте яйця... Ми обидва їли, і через деякий час у нас почався сильний біль у животі з блювотою та симптомами, які нагадували отруєння... Кілька сімей лежали в лікарні через шлунково-кишкову інфекцію», – так описує один із відвідувачів. Сніданок міг би бути кращим, із більшою кількістю місцевої їжі. Інші гості писали, що їм бракувало сиру фета. Обід, на їх думку, був дуже смачний, але довелося вибрати одну закуску на двох. З вечерею ідентична ситуація.

Далі пропонуємо розглянути прикрий уривок з історії гостей: «...на жаль, ми обрали його ресторан для нашої вечері... Ївши в ресторані смачну, принаймні в описі, страву «таліятелле з розмариновим песто та грибним соусом», я мало не вдавився шматком твердого ПЛАСТИКУ в тарілці!! Нарешті я виявив, що всередині тарілки було ще 2 (більші!) шматочки того самого пластику, а відчуття «піску», яке я відчував, коли жував пасту, було нічим іншим, як крихітними шматочками розплавленого пластику!!! Найжахливіше те, що ні відомий «шеф-кухар», ні менеджер готелю не мали достатньо ввічливості, професіоналізму чи чуйності, щоб поспілкуватися зі мною! Шеф-кухар навіть не вийшов зі своєї кухні та повідомив офіціанту (він був єдиним джентльменом, який піклувався,

вибачався та повадився як професіонал!), що це не було нічого серйозного (!), лише деякі шматочки пластику для упаковки грибів, який був в соусі!!» На нашу думку, це взагалі абсурд і такого бути не повинно.

Неякісні спиртні напої не менш розчаровують. Коктейлі змішували з дешевими спиртними напоями, а також розбавляли содовою, як зауважували туристи.

Погана шумоізоляція. Як і у випадку із захистом мешканців від шуму в будинках, для яких були створені закони, можна було б очікувати, що аналогічні закони були створені і для захисту гостей готелів від шуму. Але все відбувається навпаки. Тим часом гості готелів стають жертвами; вони не мають жодних гарантій того, що зможуть насолоджуватися спокійним сном. І не сподівайтесь, що зірковість готелів, яку зараз скасовують, допоможе вам у цьому питанні; шум або звукоізоляція повністю відсутні у списку критеріїв, які визначають рейтинг готелю.

Гості скаржились, що люкс із двоспальним ліжком розміру "king-size" за 1400 євро за 4 ночі був дуже застарілим: постійно чули сусідів, коли користувались туалетом, і за таку ціну того не варто. В іншому відгуку писали, що було багато звуків, таких як коти, собаки, мотоцикли та шум кондиціонера з сусідньої кімнати. Номери дуже шумні. Чутно всіх сусідів, особливо тупотіння до ночі.

Наступна ситуація склалась у готелі, де бар/ресторан був прямо під готелем на нижніх поверхах. Кожної ночі до 3 години лунала гучна музика, музика була настільки гучною, що навіть через зачинені двері спати в кімнаті було занадто голосно.

Вигляд з вікна номера. Окрім комфорту, гості хочуть отримати і візуальну насолоду при розміщенні, а саме вигляд з вікна номера. Він може бути на сад, море, пляж, а це все оплачується додатково. Неодноразово у відгуках згадувалось, що гості незадоволені тим, що бачать ззовні номеру. Але в одному

випадку вони хотіли зекономити і не доплатили, а в іншому адміністратор переплутав заброньовані номери.

Обслуговування. В цьому критерії ми розглянемо кілька неприємних ситуацій. Перша ситуація полягає в тому, що стійка реєстрації була порожня весь час і мала табличку для отримання інформації в барі, але працівники бару ніколи не надавали потрібну гостям інформацію, вони просто пропонували прийти пізніше, коли власник прийде, але за всі 10 днів їхнього перебування вони ніколи не бачили власника.

Інші гості написали про байдужість і затримку послуги, за яку вони заплатили, і вона була недоступна впродовж усіх днів перебування, а також вони зауважили, що персонал міг бути привітнішим.

Наступна ситуація, яка була описана у відгуках: «Оскільки ми побачили в інформації співпрацю готелю з таксі, ми попросили їх викликати нам його з прив'язкою до конкретного часу... Хоча вони запевнили, що машина буде зазначений час, через 3-4 хвилини співробітник стукав у двері, повідомляючи про те, що таксі прибуло зараз (на 15 хв. раніше), і якщо ми не візьмемо його зараз, воно приїде знову через 2 години. З купою грошей ми побігли, щоб отримати це. Але звідки ми знали, що вже написали 3 євро і взяли за телефонний дзвінок 2 євро... Загалом заплатили 9 євро... Пройшли той же маршрут з площі ввечері за 6 євро».

Однією з претензій з боку гостей, є також неввічливий персонал, який не пропонуючи відвідувачам меню з ціною напоїв, надав рахунок для оплати, а потім із суворим поясненням, що напої є платними і гості не повинні бурчати. Ставлення офіціанта було неприйнятним, на їхню думку. І до того ж персонал хворів на ковід, а гості нічого про це не знали.

Інші туристи стикнулися з тим, що ніде не було телефону рецепції і, навіть, коли вони його знайшли, телефон завжди був зайнятий! Щоб не працювати, вони

ставили слухавку. Приїжджаючи на відпочинок, людина хоче відпочивати, а не бігати з 5 поверху на рецепцію.

Погана або відсутня комунікація між адміністрацією та персоналом.

Погане управління людьми в ресторанах: чомусь у готелі діяла система з різними типами офіціантів у ресторанах. За столом гостей обслуговувало 3-4 офіціанта, але вони не можуть зробити все ефективно, оскільки перша особа приймає замовлення, друга – розносить їжу, а третя – збирає брудні тарілки. У результаті навіть замовлення додаткової страви може стати проблемою, що займає втричі більше часу, ніж потрібно. Система обслуговування не раціональна, хоча сам персонал привітний і корисний.

Володіння персоналу іноземними мовами є вкрай важливим для готелю.

Під час аналізу відгуків було помічено, що в одному готелі ніхто не зміг обслужити гостя італійською мовою. Натомість в іншому, лише двоє осіб з персоналу розмовляли англійською, всі інші працівники спілкувалися з іноземцями грецькою мовою, ніби гості розуміли її.

Місця для паркування авто. Проблеми з паркуванням було відзначено у двох готелях. В першому випадку немає виділених паркувальних місць для всіх, але лише за допомогою керівництва. В іншому випадку – місце для паркування знаходиться за 500 метрів від готелю в якомусь провулку, який не охороняється, будь-хто може зайти та припаркуватися або щось зробити з автомобілем, особливо з іноземними номерами.

Порушення санітарних норм. Туристи виявили дохлого паціюка біля дитячого майданчика та в барі, сказали про це бармену, але персонал готелю не зреагував на це. Щура вилучили тільки через 2 дні. Також гості стикнулись з халатним ставленням прибиральниць до своїх обов'язків, коли на сходах до номерів стало погано п'яним іноземцям, проте прибрали то все не відразу.

В ресторані одного з готелів гості помітили кухонний персонал, який не носить капелюхів на головах, а це означало, що у їжу могло потрапляти волосся.

Відсутність в номері захисту від комах і занадто багато комарів! Відвідувачі скаржились на те, що важко спати вночі через комарів у номері, шум від кондиціонерів та дивні звуки з каналізації! У номері та в коридорах було 4 цвіркуни. Вночі страшно шуміли і заважали спати гостям.

Крім того, відпочиваючі змогли зіткнутися з різними видами комах у номері: нашесть мурах у ванній кімнаті, гусениці й таргани у спальні і туалетних аксесуарах.

Зручності на території готелю. Інфраструктура на території готелю важлива, адже гостям потрібні розваги: басейни, ресторани, тренажерні зали, ігрові кімнати і спа-центри. Звернемо увагу на останнє, а саме спа-центр. Відвідувачам в одному із готелів не сподобалося те, що дуже пізно відкривався спа-центр, а завершував роботу дуже рано, тому багато гостей просто не встигали скористатись наявними послугами.

Низьке співвідношення ціни та якості. Дуже низьке співвідношення ціни та якості (3* якість - 5* ціна) концепція багатьох готелів базується просто на "економії".

Неправдива інформація на сайті готелю. Часто туристи стикаються з невідповідністю з тим, що є в мережі Інтернет і в реальності. У відгуку було вказано, що готель ледве 2-зірковий, але з вищою ціною. Зображення вводили в оману. Кімната (прибудова) розташовувалась далеко, з великою кількістю сходів і без ліфта. Персонал готелю навіть не запитав, чи можуть гості підніматися та спускатися тими сходами, чи вони віддають перевагу кімнаті з меншою кількістю сходів (було багато порожніх кімнат). Сама кімната була стара, запліснявіла (це можна було зрозуміти по дуже неприємному запаху), ванна кімната була простою. Велике розчарування виникло у відпочиваючих між фотографіями номера, басейну, які відображаються під час бронювання, та реальністю.

«Дуже старі об'єкти. Готель є лише тінню того, що було раніше. Інфраструктура не оновлювалася роками, що можна побачити всюди (кімнати,

хол, коридори, пляжні споруди). Фотографії сніданку на сторінці бронювання не відповідають дійсності. Застаріла база, ці фото в букінгу з моменту відкриття готелю. На фото готель виглядає краще ніж в реальності». – Так охарактеризували даний критерій інші відвідувачі.

Отже, можна зробити висновок, що в готелях Греції є певні недоліки, які псують їхні відгуки та репутацію про готель в цілому. Критеріїв у підсумку вийшло 18 і всі вони доносять нам інформацію про те, над чим потрібно працювати. Негативних відгуків є понад 1200, що може свідчити про погану роботу персоналу або адміністрації готелів.

4.2 Оцінка якості обслуговування готелів Греції на основі негативних відгуків туристів.

Згідно з емпіричним дослідженням Університету Вормса в Німеччині, понад 35% інтернет-користувачів утрималися б від бронювання, якби знайшли більше негативних, ніж позитивних відгуків про готель в Інтернеті. 20% навіть розповіли б іншим про свої знахідки.

Підраховано, що заклад ризикує втратити 22% бронювань через негативні відгуки. Ця цифра значно зростає, коли кілька негативних відгуків розміщуються на різних порталах, і може призвести до втрати до 70% потенційних гостей готелю. Що це означає для репутації готелю в Інтернеті, досить зрозуміло: якщо негативні відгуки домінують в онлайн-присутності готелю, кількість бронювань, а отже, і дохід, зменшиться.

Нами було опрацьовано понад 1200 негативних відгуків, що стосувались популярних готелів Греції (див. додаток Б). Зрозуміло, що зазвичай гості висококласних готелів є більш прискіпливими до рівня послуг, які надаються, порівняно із бюджетними низькокатегорійними готелями. Ми виділили «лідерів» за кількістю негативних відгуків. Розглянемо негативні відгуки кожного готелю

окремо [21] і спробуємо виявити залежність їхньої кількості від категорії закладу розміщення.

Найбільшу кількість поганих відгуків (145) при нашому дослідженні отримав чотиризірковий готель ***Secret Paradise Hotel & Spa***, в якому, відповідно до категорії, мали б дотримуватись високих стандартів якості. Проте, гості готелю скаржились на: надто простий сніданок як для чотиризіркового готелю і неприємний обід; нераціональну роботу басейну (пізно відкривається, а закривається о 18:30, відсутність інформації чи попередження про це); наявності qr-code в номері та інформації від персоналу про можливість замовлення в номер випивки та їжі і додаткових послуг, дана опція виявилась неможливою; відсутність контактів рецепції, небажання персоналу відповідати на дзвінки (номер телефону завжди зайнятий!); зіпсованість майна (замок у душі) в номері люкс; погану роботу кондиціонеру; недостатню кількість столиків на терасі для мешканців готелю, та некоректну поведінку щодо цього персоналу, оскільки про бронювання столиків гостей готелю не попереджали; неякісні продукти харчування, що влітку може стати причиною отруєння; недосвідченість персоналу на рецепції; погане місце паркування на відсутність охорони тощо.

На другому місці антирейтингу за результатами нашого дослідження (86 негативних відгуків) опинилися тризірковий готель ***Sousouras Hotel*** і п'ятизірковий ***Alia Palace Hotel***. В першому з них незадоволення у клієнтів викликали: невдале розташування під номерами готельного бару/ресторану, де щоночі до 3 години лунала гучна музика, яка заважала спати; відсутність персоналу за стійкою реєстрації, натомість наявність таблички для отримання інформації в барі, але працівники бару не володіли необхідною інформацією впродовж усіх 10 днів перебування; відсутність або слабкий сигнал на території готелю Wi-Fi; недосвідченість персоналу чи небажання створювати комфортні умови проживання у готелі та ін.

Alia Palace Hotel 5* заробив таку кількість негативних відгуків через:

недоброзичливість, грубість персоналу, нездатність його надати будь-яку допомогу; незнання переважною більшістю персоналу англійської мови (окрім 2-х) і використання у спілкуванні з гостями грецької, причому в грубій формі; відсутність міні-бару чи кавоварки в номері; відсутність турботи про гостей, оскільки в номері температура повітря становила 40°C і персонал не подбав про регулювання її з допомогою кондиціонера до прибуття гостей; невдале розміщення власне самого кондиціонера, оскільки основний потік охолодженого повітря спрямований на голови відпочиваючих; наявність жуків у номері та у ванній кімнаті. Попри плюси наявного при готелі басейну, перебування біля нього псується надто гамірним і сварливим персоналом.

Як бачимо з аналізу відгуків попередніх двох готелів, незалежно від їхньої категорії (чи 3* чи 5*), найбільше невдоволення у туристів викликає персонал, його ставлення до гостей чи некваліфікованість.

В трійку антирейтингу (80 негативних відгуків) потрапили одразу два готелі, а саме тризірковий *Platon Beach Hotel* і п'ятизірковий *Portes Lithos Luxury Resort*. В першому з них гості лишилися незадоволені: нульовою чистотою в готельних номерах і на балконі (навіть гардини були брудними); несправністю електроприладів (фен мав оголені кабелі); несмачними одноманітними сніданками; відсутністю тихих годин, як в день, так і в ночі, тому що в сусідній кімнаті хтось безперервно свистів і дряпав стільцями по підлозі, а вночі це все переливалося у пекельний галас молодих батьків та плач їхніх дітей; несправністю входних дверей (з кімнати крізь щілину в дверях було видно коридор); відсутністю комфортного сну через жорсткі матраци та маленькі подушки; нестачею сигналу на телебаченні; невідповідністю фото в мережі Інтернет з реальним станом готелю. Найгіршим в цьому готелі виявилось те, що гості не змогли насолодитись відпочинком у зв'язку із проблемами з водою, яка постійно витікала з номерів у загальний коридор. Абсурдними у даній ситуації виявилися дії персоналу, який не зміг вирішити проблему за більше як тиждень часу.

Portes Lithos Luxury Resort хоч і п'ятизірковий, але також опинився на даній сходинці антирейтингу. Хоча негативних відгуків є чимало, але всі зводяться до трьох основних недоліків: по-перше, дуже жвава і шумна траса відразу за готелем (він розміщений на зовнішній стороні курорту поблизу шосе, загальна частота шуму досить тривожна, особливо вночі); по-друге, ігровий майданчик надзвичайно небезпечний, оскільки металеві краї стирчать із землі. По-третє, половина персоналу млява і непривітна, навіть менеджер виглядає похмуро, обходить приміщення та не помічає недоліків готелю.

Проаналізувавши два попередніх готелі ми можемо побачити, що в першому готелі, який має 3* гості більше були невдоволені якимись технічними проблемами, натомість в 5*-зірковому готелі основними недоліками виявився персонал і його відношення до роботи та шум, який доноситься із сусіднього шосе.

Четверте місце (75 негативних відгуків) за результатами нашого дослідження зайняв готель **Grecotel La Riviera & Aqua Park 5***. Даний заклад розміщення є п'ятизірковим і мав би справити позитивні враження на гостей, але все виявилось навпаки. Гості скаржилися на: застарілу інфраструктуру, яка не оновлювалась роками (іржаві двері у коридорах, старі дивани у вестибюлі, неохайний хол та пляжні споруди); відсутність належного прибирання приміщень загального користування (на сходах мурахи); погане технічне обслуговування (у ванній біля басейну працює тільки 1 із 3 кранів, вага для багажу у вестибюлі зламана); погане управління людьми в ресторані (один стіл може обслуговувати 3-4 людини, але вони не зможуть зробити все ефективно, тому що перша особа лише приймає замовлення, друга особа розносить їжу, а третя особа збирає брудні тарілки – у результаті навіть замовлення додаткової страви може стати проблемою, що займає втричі більше часу, ніж потрібно);

Закриває п'ятірку антирейтингу **Palladium Hotel 3*** з 72 негативними відгуками. Недоліками даного готелю виявилися: відсутність пляжу на території готелю та поблизу; нерізноманіття вибору їжі на сніданок і вечерю та відсутність

напоїв; неналежне прибирання (дохлий пацюк біля дитячого майданчика та в барі, якого вилучили через 2 дні; у ванній кімнаті плитка і шви жовті), яке здійснювалось раз на два дні; відсутність захисту від комарів в номерах, через що неможливо спати; небажання подбати про комфорт гостей (шум від кондиціонерів, дивні звуки з каналізації, незручні ліжка та одна картка для відкриття дверей в тримісному номері); недосвідченість та зневажливе ставлення персоналу до гостей, а також замовчування про те, що працівники готелю хворіли на Ковід; поганий зв'язок або взагалі відсутність Wi-Fi та ТБ; непродумане технічне оснащення номеру (холодильник вимикається коли виймаєш картку при виході); немає співвідношення ціна-якість застарілі (фото на Booking.com з моменту відкриття готелю).

Шосту сходинку розділили одразу два готелі з однаковою категорією ***Kassandra Bay Village 2**** і ***Blue Bay Beach Hotel 2**** (70 негативних відгуків). В першому готелі під час дослідження ми виявили такі недоліки: дуже низьке співвідношення ціни та якості (3* якість - 5* ціна); непривітність та недостатнє обслуговування на стійці реєстрації (персонал не доносить всю необхідну інформацію гостям під час заселення); некомпетентність працівників у ситуації, коли з гостями виник мовний бар'єр (туристи розмовляли італійською); технічні проблеми в номері, а також затримка послуги, за яку було сплачено (вона була недоступна протягом усіх днів перебування); невідповідна якість постільної білизни, затхлий запах і вологість у номері; жахлива якість їжі на шведському столі; погана шумоізоляція (гості чули сусідів, коли користувалися туалетом); люкс із двоспальним ліжком розміру "king-size" був застарілим і занадто дорогим. Окрім мінусів в цьому готелі були і плюси, а саме наявність на території тренажерного залу і басейнів, але вони закривалися рано (7 або 8 вечора) і відкривалися пізно (10 ранку).

Blue Bay Beach Hotel 2* заробив таку кількість негативних відгуків через: відсутність ліфту, хоча готель має багато поверхів; відсутність належної чистоти

(номер був запліснявілий); погану вентиляцію коридорів головного корпусу; недбале меблювання номерів; неналежне піклування про комфорт гостей (замість французького двоспального ліжка два односпальних матраца поруч, затхлий запах під час всього відпочинку); малу кількість освітлення в номері; некомпетентність персоналу пояснити, які саме послуги безкоштовні, а які оплачуються додатково (пляжні рушники, сейф у номері та ін. – потрібно було оплачувати додатково); невідповідність фото номерів в мережі Інтернет з реальністю; наявність різних видів комах у номері (нашесть мурах у ванній кімнаті, гусениця та один тарган у спальні).

Як бачимо з аналізу відгуків попередніх двох готелів класу 2* в них були схожі недоліки, які стосуються чистоти, персоналу та високої ціни для такої якості наданих послуг.

Наступну сходинку антирейтингу знову розділили два претенденти ***Olympos Hotel 2**** та ***Rodon Hotel 3**** відповідно з 68 негативними відгуками. ***Olympos Hotel 2**** мав такі недоліки: запліснявіла фіранка у душі; низький тиск води у ванній кімнаті; брудні ковдри і шум кондиціонера з сусідньої кімнати; одноманітний сніданок з недостатнім переліком страв; неможливість вибрати закуски для кожного гостя окремо під час обіду; погана якість кави в ресторанах, що є дуже важливим для людей-кавоманів; брудні сходи до пляжу і сам пляж; пішохідна недоступність інших чистіших пляжів; байдужість персоналу, яка стосується комфортного сну гостей (світла тканина штор, яка пропускає вуличне світло вранці)

Rodon Hotel 3* отримав таку кількість негативних відгуків завдяки: несправності кондиціонера у номері (це була старовинна вентиляція, яка довго охолоджувала кімнату, хоча то був початок серпня місяця); нераціональне розташування сантехніки у номері (раковина була в номері, ззовні туалету); несправність стоку води; некомпетентність персоналу при наданні додаткових послуг, що стосується трансферу з готелю; неякісний сніданок швидкого

приготування, через який гості потрапили в лікарню з гострим харчовим отруєнням (виникло через неправильно приготовану яєшню).

З аналізу відгуків попередніх двох готелів, незалежно від їхньої категорії 2* і 3* відповідно, основними недоліками виявились несправності в номері і погане харчування. Була і відмінність, яка залежить від зірковості, це додаткова послуга трансферу. Плюсом є те, що таке взагалі є в Rodon Hotel, але розчарування викликала якість під час, власне, користування.

Reni Studios & Apartments 1* налічує 67 негативних відгуків з оцінкою 1-2 з 5. Готель має тільки одну зірку, але на диво опинився не на початку, а в середині антирейтингу. Недоліками даного готелю виявились: брудна територія навколо житлового комплексу готелю; забагато зайвих звуків (коти, собаки та мотоцикли), які заважають гостям; пошкоджена шторка чи зламані душові кабінки; погана якість постільної білизни, невдале розташування холодильника на балконі, що створювало незручності гостям; відсутність освітлення в коридорі; відсутність місця в шафі власне для одягу через комплекти постільної білизни; відсутність у передпокої вішалок чи гачків для верхнього одягу.

Трохи меншу кількість негативних відгуків (62) отримав чотиризірковий готель ***Toroni Blue Sea Hotel & Spa 4****. В готелі було помічено наступні недоліки: відсутність гігієни і чистоти в номерах; тераса в одному з номерів знаходиться в провулку, сильний сморід каналізації і багато ос, як наслідок, провулок стабільно гучний до середини ночі; немає краєвиду, немає приватності; номери дуже шумні (чутно всіх сусідів, особливо тупотіння над головою до ночі); погано обставлена кухня в сімейному номері, всього не було (з кухонної каналізації в кімнату заходили зграї мурашок); персоналу біля басейну немає, тому допомогти в надзвичайній ситуації ніхто не зможе; водоспад біля басейну вмикали лише ввечері; спа-центр готелю був повним провалом (приватний спа коштує 70 євро за годину, другий спа безкоштовний, але дуже брудний); відсутність належного прибирання і необхідних засобів у спа-центрі (джакузі жовто-коричневого

кольору з коричневим ободком бруду, підлога душових вкрита коричневою плівкою, гелів для душу в СПА немає); фотографії сніданку на сторінці бронювання не відповідають дійсності та санітарним нормам (кілька сімей лежали в лікарні через шлунково-кишкову інфекцію); кухонний персонал перевантажений сніданком, постійно не було омлетів із замовленими гарнірами; працівники кухні не носять капелюхів на головах, а це означало, що у їжі кілька разів гості знаходили волосся. З усіх перерахованих недоліків можна зробити висновок, що за таку ціну готель не гідний!

В готелі ***Ouzas Hotel 2**** під час дослідження було виявлено 54 негативних відгуків, що в порівнянні з іншими небагато. Розглянемо недоліки цього готелю: відсутність виділених паркувальних місць для всіх (дану проблему можна було вирішити лише за допомогою керівництва); ледь гаряча вода у номері, на кухні також не було води (виправили після прохання гостей); проблеми з електрикою, які було вирішено після запиту; кімнати на 3-му поверсі погано влаштовані, меблі старі, дуже маленькі вікна, маленький балкон; неприємний запах від кондиціонера; відсутність комфорту (пружина двоспального ліжка відчувалася трохи більше, ніж слід).

Наступні готелі, які ми аналізуємо відносяться до високої категорії і першим розглянемо ***Cavo Olympos Luxury & Spa 5****, який отримав 52 негативних відгуки на платформі Booking.com. В цьому готелі гостям не сподобалось: недбале ставлення персоналу кухні до приготування страв (гість мало не вдавився шматком твердого пластику в тарілці); непрофесіоналізм і неввічливе ставлення шеф-кухара і менеджера готелю до клієнтів; ігнорування зауважень гостей (турист неодноразово просив персонал поговорити з менеджером готелю, але він так і не отримав відповіді). З вище сказаного можемо зрозуміти, що головним недоліком готелю виявився персонал, який не готовий працювати на совість.

Наступним готелем категорії п'ять зірок в нашому антирейтингу є ***Kairaba Sandy Villas*** (48 негативних відгуки). Незважаючи на високий статус, гості

скаржилися на: неякісну їжу в ресторані готелю (майже немає вибору, завжди холодна їжа або суха); надзвичайно жорстке ліжко, кожна пружина якого відчувається; несправність обох телевізорів (заздалегідь не перевірені батареї та приймач); довгий шлях до пляжу через готель-партнер (15 хвилин), неякісні дешеві спиртні коктейлі (розбавлені содовою); мінімальна кількість закусок у снєк-барі біля моря. Хоч і недоліків виявилось чимало, але на відміну від попереднього 5*-зіркового готелю, тут персонал виявився корисним і намагався допомогти кожному, хто того потребував. В даному випадку в неякісних послугах винні власники, концепція яких базується просто на "економії".

Ну і останнім в нашому списку антирейтингу став *Mediterranean Resort* з найменшою кількістю (46) негативних відгуків. Єдине, що туристам не сподобалося в цьому готелі, так це відсутність сигналу для телефону і наявність мертвих тарганів перед дверима готельного номера (коли гості повернулися, комах уже вилучили). Все інше було ідеальним. *Mediterranean Resort* має не 5*, а тільки 4* зірки, але незважаючи на це його якість послуг цілком відповідає вартості готельного номера.

Отже, підсумуємо усе проаналізоване: по-перше, недоліки є в кожному готелі; по-друге, кількість негативних відгуків не залежить від категорії закладу розміщення; по-третє, не кожен готель бере до уваги зауваження туристів, які хочуть відповідну якість за певну суму.

В індустрії гостинності виняткова якість обслуговування є наріжним каменем успіху. Задоволені гості з більшою ймовірністю повернуться і порекомендують готель іншим, тоді як незадоволені – можуть миттєво запламувати репутацію готелю. Щоб гарантувати, що готельний сервіс виділяється з усіх правильних сторін, потрібен комплексний підхід до поліпшення якості надання послуг гостинності.

Основою відмінного сервісу є добре навчений і мотивований персонал. Інвестиції в комплексні навчальні програми гарантують, що співробітники

готелю матимуть навички та знання, необхідні для того, щоб відповідати очікуванням гостей. Необхідно надавати персоналу можливість приймати рішення та оперативно вирішувати проблеми гостей. Щаслива і впевнена в собі команда з більшою ймовірністю надаватиме найкращу якість сервісу на постійній основі.

Взаємодія з гостями на кожному етапі створює позитивне і довготривале враження. Потрібно заохочувати своїх працівників вступати в розмови, запитувати відгуки та пропонувати допомогу на випередження. Кожен гість унікальний, і пристосування досвіду до його вподобань може виділити готельний сервіс на тлі інших. Необхідно використовувати дані про гостей, щоб персоналізувати взаємодію, дивувати і захоплювати своїх гостей.

Регулярно проведені опитування задоволеності гостей є не менш важливими, щоб оцінити роботу готелю і визначити сфери, які потребують покращення. Йти в ногу з технологічним прогресом – важливо в XXI ст. Світ технологій постійно розвивається і перебування в курсі останніх досягнень може суттєво змінити якість обслуговування в готелі.

ВИСНОВКИ

На основі поставлених завдань можна зробити такі **висновки**:

Природні умови і ресурси сприяють розвитку індустрії туризму у Греції. Серед природних передумов розвитку туризму в Греції найбільше значення має географічне положення, клімат і природні пам'ятки. Географічне положення країни є дуже вигідним. Вона омивається трьома морями, а саме: Середземним, Іонічним та Егейським. Клімат сприяє активному пляжному відпочинку, тому що температура опускається нижче нуля тільки взимку і ненадовго. Природних пам'яток є чимало і вони користуються популярністю.

У Греції є 18 об'єктів спадщини ЮНЕСКО, більшість з яких – історико-культурні та архітектурні. Найвідомішими є: Акрополь в Афінах, Парфенон, Півострів Пелопоннес, Олімпія, Салоніки, місто Родос, монастир Дафни, місто Корфу.

В країні є безліч пляжних курортів. Незважаючи на те, що багато курортів у Греції розташовані прямо на узбережжі й іноді оточені морем із двох боків, для літнього відпочинку варто розглянути Афіни, які не мають прямого виходу до моря. З Афін легко дістатися до упорядкованих пляжів Афінської Рив'єри. Залежно від пляжу відстань становитиме від 30 до 40 кілометрів. З Афін до моря ходять трамваї та автобуси, а також таксі. Окрім Афін, відомими є острів Пелопоннес, Корфу, Закінф, Родос, Халкідікі та ін.

Також варто згадати і про гірськолижні курорти, хоча вони є менш популярними за пляжні. Відомими є Яніна, Касторія, Флоріна та ін.

Сьогодні у Греції налічується більше 5000 готелів і всі вони класифікуються за певними критеріями. Основними можна вважати: розташування; категорія готелю; на кого орієнтується; за розміром; відстань до моря, пляжі; наявність на території закладів харчування, стоянки для авто; класифікація на основі пропонованих послуг; тривалість перебування.

Найпопулярнішими і найтитолованішими в Греції є такі готелі: Euphoria Retreat, Olea All Suite Hotel, Casa Cook Kos, Mayia Exclusive Resort &, Stella Island Luxury Resort & Spa, Albergo Gelsomino, Xenonas Astra та Opora Country Living в Нафплію. Звісно, це не увесь перелік, але це ті, які найбільш відвідувані іноземними туристами.

Готелі в Греції можна вибрати на будь-який смак. Їхньою особливістю є те, що вони представляють собою сучасні готельні комплекси, облаштовані усім необхідним. Для любителів спокійного відпочинку підійдуть будиночки на березі моря, а молодим туристам курорти можуть запропонувати сучасні готелі з нічними розвагами, барами і екстремальним відпочинком. Тим, хто приїжджає вперше і хоче побачити пам'ятки, краще обирати готелі в центрі міст. А ті, які приїжджають не за розвагами і хочуть покращити стан свого здоров'я, то на такий випадок краще згодяться санаторії.

В дипломній роботі проаналізовано якість надання послуг гостинності готелями Греції на основі негативних відгуків. Всі перераховані готелі, а саме: *Reni Studios & Apartments 1**, *Olympos Hotel 2**, *Ouzas Hotel 2**, *Kassandra Bay Village 2**, *Blue Bay Beach Hotel 2**, *Rodon Hotel 3**, *Sousouras Hotel 3** та ін., як виявилось, мають чимало недоліків.

Відгуки стали важливими для бізнесу по всьому світу, оскільки все більше споживачів віддають перевагу ознайомленню з відгуками в Інтернеті перед покупкою/підпискою на послугу. Зростання обізнаності споживачів призвело до того, що вони шукають більше варіантів, найкращу ціну та найвищу якість обслуговування. Відгуки важливі як для готелю, так і для гостей.

Власники готелів можуть покращити контакт з клієнтами та підвищити впізнаваність. З іншого боку, потенційні гості можуть використовувати цей інструмент під час бронювання готелю.

Таким чином, клієнтоорієнтований підхід може призвести до значного підвищення репутації та прибутковості. Все більше людей користуються такими

інструментами, як онлайн-відгуки, щоб забезпечити собі кращий досвід за ті гроші, які вони збираються витратити.

Це означає, що люди не тільки розглядають їх як невід'ємну частину свого рішення про покупку, але й одночасно свідчить про високий рівень довіри потенційних споживачів до думки своїх колег-споживачів. У разі необхідності вибору між двома однаковими об'єктами, майже 79% мандрівників, швидше за все, забронюють номер з вищим рейтингом. Крім того, 52% мандрівників не бажають бронювати готель без відгуків.

Гості вживають усіх можливих заходів, щоб забезпечити собі незабутні враження, і бронюють готельні номери зі схожими очікуваннями. Як тільки щось йде не так або поїздка псується, на горизонті з'являється негативний відгук. Незадоволені гості в результаті невдачі з вашого боку (в цілому) з точки зору якості обслуговування, зручностей, грубого персоналу і т.д., швидше за все, залишать негативний відгук. Ігнорування або уникнення цих негативних відгуків шкодить вашій репутації і, в свою чергу, впливає на прибутковість бізнесу.

Тому ігнорування негативних відгуків є серйозною помилкою, яка не тільки може вплинути на вашу репутацію, але й вплинути на рейтинг на таких платформах, як Booking.com. Крім того, це також залишає погане враження на теперішніх і потенційних гостей.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. 16 міст та сіл материкової Греції, які можуть зробити «міжнародну кар'єру» в зимовому туризмі. Режим доступу: <https://money-tourism.gr/16-poleis-choria-tis-ipeirotikis-elladas-poy-mporoyn-na-kanoyn-diethni-kariera-ston-cheimerino-toyrismo/>
2. 8 найкращих та відзначених нагородами готелів Греції та один з найкращим джакузі! Режим доступу: <https://www.travelstyle.gr/ta-8-kalytera-vraveymena-xenodocheia-stin-ellada-ena-me-koryfaio-tzakoyzi/>
3. Географія Греції. Режим доступу: <https://www.countryreports.org/country/Greece/geography.htm>
4. Географія Греції. Режим доступу: <https://www.greeka.com/greece-geography/>
5. Готелі Греції. Режим доступу: <https://www.otpusk.ua/greece/hotels/>
6. Греція: управління культурною спадщиною. Режим доступу: https://link.springer.com/referenceworkentry/10.1007/978-1-4419-0465-2_1152
7. Грецька архітектура. Режим доступу: https://www.worldhistory.org/Greek_Architecture/
8. Значення систем зірковості готелів - Пояснення зірковості. Режим доступу: <https://www.warehousehotel.com/manheim/blog/hotel-star-ratings-system>
9. Історико-культурні ресурси та рекреаційні ресурси Греції. Режим доступу: <https://referatss.com.ua/work/istoriko-kulturni-resursi-ta-rekreacijni-resursi-grecii/>
10. Історія та культура. Режим доступу: <https://greekconsulateqld.com.au>
11. Картографування розкішного відпочинку в Греції. Режим доступу: <https://interweaveagency.com/5-star-hotels-greece-research/>
12. Категорії готелів. Режим доступу: <https://www.takeatour.gr/kathgories->

[xenodoxion/](#)

- 13.Класифікація готелів – Єдиний посібник, який вам потрібно прочитати.
Режим доступу: <https://www.hospitality-school.com/hotel-classification-type/>
- 14.Курорти в Греції та на островах. Режим доступу:
<https://www.greeka.com/greece-travel/resorts/>
- 15.Курорти Греції 2023. Режим доступу: <https://piligrim.ua/luchshie-kurorty-grecii.html>
- 16.Найбільш туристичне озеро в Греції. Режим доступу:
https://www.autotriti.gr/touring/news/data/ekdromes/H-pio-toyristikh-limnh-ths-Elladas_163111.asp
17. Найкращі готелі Греції. Режим доступу:
<https://www.booking.com/country/gr.uk.html>
- 18.Національні парки Греції: Природна краса, яка змінить ваші подорожі.
Режим доступу: <https://exploringgreece.tv/destinations/ethnika-parka-tis-elladas-i-fysiki-omorfia-poy-tha-sas-allaxei-ta-taxidia/43372/>
- 19.Пляжі в Греції та на островах. Режим доступу:
<https://www.greeka.com/greece-beaches/>
- 20.Початок рейтингу 5-зіркових готелів. Режим доступу:
<https://www.linkedin.com/pulse/does-reviews-affect-our-hotel-business-raj-kumar>
- 21.Скільки коштує негативний відгук для вашого готелю? Режим доступу:
<https://www.customer-alliance.com/en/resources/article/cost-of-negative-review-for-hotels/>
- 22.Чому прибирання важливе в індустрії гостинності. Режим доступу:
<https://www.unileverprofessional.co.za/resources/5/8/why-cleaning-is-important-in-the-hospitality-industry>
- 23.Які грецькі пам'ятки включені до Списку всесвітньої спадщини. Режим доступу:
<https://www.ellines.com/specials/26068-poia-ellinika-mnimeia->

[perilambanontai-sti-lista-pagkosmias-klironomias/](#)

24. Які основні природні ресурси Греції? Режим доступу:

<https://www.worldatlas.com/articles/what-are-the-major-natural-resources-of-greece.html>

25. Звукоізоляція в готелях - прогалина в законодавстві. Режим доступу:

<https://www.linkedin.com/pulse/sound-insulation-hotels-lapse-legislation-lucas-keizer>

Характеристики найпопулярніших готелів Греції

<i>Назва готелю</i>	<i>Розташування</i>	<i>Категорія</i>	<i>Пляж, лінія</i>	<i>Ціна</i>	<i>К-сть номерів</i>	<i>Наявн. стоянки</i>	<i>Наявність на території закладів харчування</i>	<i>Основні послуги</i>	<i>Додаткові послуги</i>
Kostas Hotel 1*	Олімпійська Рів'єра, за 2 км від Паралії Катеріні, за 25 км від Олімпу.	Підійде для комфортного економічного відпочинку.	Третя лінія, піщаний пляж.	1 100 грн.	22	+	-	Прокат автомобілів, сейф, безкоштовний wi-fi, зручності для людей з інвалідністю, розміщення тваринами, обмін валют, оплата платіжними картами.	трансфер в/з аеропорту, шезлонги, парасольки.
Reni Studios & Apartments 1*	За 15 км від міста Родос, за 20 км від міжнародного аеропорту Діагорас м. Родос, за 15 км порт Мандракі	Готель підходить для економічного відпочинку.	Друга лінія, піщаний пляж.	900 грн.	10	-	-	Wi-Fi у громадських місцях готелю (безкоштовно). Кондиціонер, кухня/кухонний куток, холодильник, балкон/тераса.	Сейф, шезлонги, парасольки, дитяче ліжко.
Vozina Hotel 1*	Розташований в Метаморфосі, за 7 км від селища Микиті. Відстань до найближчого аеропорту, Салоніки, складає 62 км.	Підходить для сімейного відпочинку.	Третя лінія, піщано-гальковий пляж.	1 100 грн.	23	+	-	В апарт-готелі є спільний лаундж/вітальня з телевізором, шафи, що замикаються, місце для зберігання багажу. Розміщення тваринами не допускається. Куріння по всій	Шезлонги, парасольки.

								території заборонено. Безкоштовний wi-fi, оплата платіжними картами.	
Bellagio Blue Hotel 2*	Готель розташований за 500 м від центру м. Ханіоті, за 90 км від аеропорту «Македонія» м. Салоніки.	Готель підійде для економічного відпочинку.	Третя, піщаний пляж.	1300 грн.	47	+	ресторан кафе/бар	До послуг гостей цілодобова стійка реєстрації гостей, спільний лаундж/вітальня з телевізором, прискорена реєстрація заїзду/від'їзду, зберігання багажу, екскурсійне бюро. Є місця для куріння. Розміщення свійських тварин не допускається. безкоштовний wi-fi трансфер в/з аеропорту	Дитяче ліжко (безкоштовно); Прокат автомобілів; трансфер в/з аеропорту
Olympos Hotel 2*	Готель розташовується всього за 30 метрів від пляжу курорту Лептокарія в Піерії.	Підходить для економічного відпочинку.	Третя, піщано-гальковий пляж.	2 650 грн.	25	+	кафе/бар	Бар біля басейну. У кроковій доступності працюють ресторани, бари та міні-маркети.	Прокат автомобілів; Лікар; трансфер в/з аеропорту пізній виїзд.
Ouzas Hotel 2*	Готель розташований на пляжі Олімпік в Піерії, всього за 5 км від гори Олімп.	Придатний для комфортного економічного відпочинку.	Третя, піщаний пляж.	2 900 грн.	17	-	ресторан кафе/бар	Гості можуть відпочити в саду або приготувати барбекю. Крім того, організується прокат велосипедів і автомобілів.	пральня перукарня/салонкра си кімната для зберігання лиж трансфер в/з аеропорту пізній виїзд

Kassandra Bay Village 2*	Готель розташований неподалік центру курортного селища Кріопіги.	Підходить для спокійного відпочинку.	Третя лінія, піщано-гальковий пляж.	1 480 грн.	27	+	ресторан кафе/бар	Wi-Fi у громадських зонах (безкоштовно), 1 ресторан, 1 снєк-бар біля басейну, 1 відкритий басейн з прісною водою. Дозволено проживання з невеликими домашніми тваринами.	Сейф, шезлонги, парасольки.
Blue Bay Beach Hotel 2*	Готель розташований за 40 метрів від моря в районі Кініра.	Ідеально підходить для економічного та спокійного сімейного відпочинку.	Друга лінія, піщаний пляж.	1 400 грн.	17	+	ресторан кафе/бар	Факс/ксерокопіювання. Автобусна зупинка за 10 м від готелю. розміщення з тваринами, оплата платіжними картами.	Сейф, шезлонги, парасольки.
Rodon Hotel 3*	Всього за 120 м від піщаного пляжу і за 200 м від центру Паралії Катеріні.	Користується популярністю у сімей з маленькими дітьми.	Третя, піщаний пляж.	2 300 грн	40	+	ресторан	Подають континентальний сніданок або сніданок "шведський стіл". Стійка реєстрації працює щодня з 07:30 до 23:30. безкоштовний wi-fi ліфт зручності для людей з інвалідністю номери для некурящих	прокат автомобілів шезлонги парасольки
Sousouras Hotel 3*	Готель знаходиться на півострові Кассандра, в курортному	Готель чудово підходить для комфортного сімейного та молодіжного	Перша лінія, піщаний пляж.	1 800 грн.	80 номерів в основному	+	ресторан ресторан a la carte кафе/бар	У ресторані ви можете насолодитися багатим обідом та	Дитяче ліжко, няня, шезлонги, парасольки.

	селищі Ханіоті, за 95 км від аеропорту м. Салоніки, на березі моря.	відпочинку. Готель збудований у привабливому середземноморському стилі.			будівлі та бунгало.			вечерею зі смачного буфету, приготовленого шеф-кухарем щодня. У ресторані подаються середземноморські страви та грецька кухня.	
Palladium Hotel 3*	П-ів Кассандра, за 2,5 км від п. Калліфея, за 75 км від аеропорту «Македонія» м. Салоніки.	Готель рекомендується для відпочинку туристів будь-якої категорії. Номери оновлені в 2011 році.	Третя лінія, піщаний пляж. Пляж за 500 м від готелю, 3 рази на день курсує мінібас готелю до пляжу і назад.	2 000 грн.	60	+	ресторан, кафе/бар	У ресторані готелю Palladium запропонують величезний вибір страв грецької кухні. Крім того, у розпорядженні гостей є бар.	Сейф, трансфер аеропорту, шезлонги, парасольки, дитяче ліжко, няня. в/з
Platon Beach Hotel 3*	Олімпійська Рів'єра, за 2 км від Паралії Катерині, за 87 км від аеропорту «Македонія» та за 72 км від м. Салоніки.	Ідеально підходить для спокійного економічного сімейного відпочинку.	Перша лінія, піщаний пляж.	2 900 грн.	45	+	ресторан, кафе/бар	Вранці в ресторані подають сніданок «шведський стіл», а протягом дня вишукані традиційні страви грецької та міжнародної кухні. У кафе та барі біля басейну гостям запропонують легкі закуски. Критий басейн, конференц-зал/банкетний зал, бізнес-центр,	Шезлонги, Парасольки, дитяче ліжко, няня.

								безкоштовний wi-fi, ліфт, пральня, лікар, розміщення з тваринами, номери для некурящих, обмін валют.	
Hilltop Hotel 3*	Готель розташований за 5 км від сел. Поліхроно, за 5 км від сел. Пефкохорі, за 90 км від аеропорту «Македонія» м. Салоніки.	Сімейний готель.	Третя лінія, піщано- галькови й пляж.	2 100 грн.	50 з видом на море.	+	ресторан, кафе/бар	У ресторані готелю подається сніданок «шведський стіл». У снєк-барі біля басейну подаються легкі страви та закуси, а також прохолодні напої. Безкоштовний wi- fi, Ліфт, Пральня, обмін валют, оплата платіжними картами.	Прокат автомобілів, сейф, трансфер в/з аеропорту, пізній виїзд, шезлонги, парасольки, дитяче ліжко.
Toroni Blue Sea Hotel & Spa 4*	П-в Ситон, сел. Тороні, за 1 км від Порто Куфо, за 15 км від сел. Неос Мармарас, за 130 км від м. Салоніки.	Підходить для комфортного сімейного відпочинку.	Перша, піщаний пляж.	Від 1300 грн	85	+	ресторан, кафе/бар	У головному ресторані готелю накривають сніданок "шведський стіл". У таверні Stergios подають страви зі свіжих морепродуктів та щотижня влаштовують вечір грецької музики. Гості можуть відпочити в барі біля басейну, замовляючи напої та милуючись	Спа або велнес- центр сауна/лазня/хамам джакузі тренажерний зал трансфер в/з аеропорту відкритий басейн конференц- зал/банкетний зал

								видом на море. дитячий басейн дитячий майданчик	
Lesse Hotel 4*	Готель за 100 км від аеропорту м. Салоніки, за 700 м від курортного села Ханіоті.	Готель підходить для комфортного сімейного відпочинку, великою компанією чи парою.	Друга лінія, піщаний пляж.	2 300 грн.	88	+ платно	ресторан, ресторан a la carte, кафе/бар	У готелі Lesse є ресторани з обслуговуванням за меню та системою «шведський стіл», а також бар біля басейну та міні-маркет. Вранці в готелі подають сніданок «шведський стіл». Щотижня проводяться тематичні вечори.	Спа або велнес-центр сауна/лазня/хамам джакузі більярд настільний теніс гольф волейбол прокат велосипедів лікар трансфер в/з аеропорту
Secret Paradise Hotel & Spa 4*	Курорт Неа-Калікратія	Підходить для будь-якої категорії туристів	Перша лінія. Пляж одразу через дорогу, захід в море – пісок.	2 400 грн	41	+	Ресторан. Лобі-бар (обслуговує і біля басейну), бар на даху Roof Garden (працює з 20:00 лише в період літнього сезону).	Щоранку в залі для сніданку подають рясний сніданок «шведський стіл». У головному ресторані на обід подають страви по меню, а ввечері подають смачну вечерю «шведський стіл».	Відкритий басейн з прісною водою. Критий басейн з гідромасажем (безкоштовно). Конференц-зала (70 кв. м) на 100 місць, проектор.
Mediterranean Resort 4*	Курорт Паралія Катеріні	Підходить для сімейного та романтичного відпочинку.	Друга берегова лінія. Пляж – пісок, захід в море – дрібна галька.	Від 5000 грн	116	+	ресторан, ресторан A la Carte, кафе/бар	Цілодобова стійка реєстрації, камера схову багажу, обслуговування номерів, факс/ксерокопіювання, басейн з прісною водою. Розміщення свійських тварин не допускається.	пральня перукарня/салон краси лікар номери для некурців пізній виїзд

Akti Ouranoupoli Beach Resort Hotel 4*	Розташований на одному з наймальовничіших пляжів півострова Халкідікі.	Сімейний відпочинок.	Перша лінія. Піщано-гальковий пляж.	2 500 грн	80 € люкс для наречених, сімейні номери.	+	ресторан, ресторан a la carte, кафе/бар	На території 3 ресторани, 3 бари, тераса для засмаги, магазини, доступ в Інтернет за допомогою модему (платно), міні-маркет, вітальня з телевізором, сувенірний магазин, церква. Стійка реєстрації працює цілодобово. Доступні послуги з продажу квитків, Для дітей готель пропонує дитяче харчування, дитячий басейн та ігровий майданчик.	трансфер в/з аеропорт; шезлонги парасольки більярд.
Alia Palace Hotel 5*	Курорт Пефкохорі (півострів Кассандра).	Готель підходить для спокійного романтичного та сімейного відпочинку.	Третя лінія. Піщаний пляж.	2 700 грн	118	+	ресторан, ресторан a la carte, кафе/бар	У 2 ресторанах з обслуговуванням по меню або у вигляді «шведського столу» можна замовити марочні вина та оригінальні страви грецької кухні. У барі біля басейну подають напої та каву. Після прибуття гостям запропонують вітальний коктейль. Дитячий басейн.	Спа або велнес-центр сауна/лазня/хамам джакузі тенісний корт прокат велосипедів дайвінг трансфер до аеропорту.
Savo Olympo Luxury & Spa 5*	Курорт Плака-Літохоро	Починаючи з 2017 року Savo Olympo - це готель	Перша лінія. Піщано-гальковий пляж.	4 000 грн	49	+	ресторан, ресторан a la carte, кафе/бар	На території працюють бар, ресторан, спа-центр та тренажерний зал.	Прокат автомобілів сейф пральня перукарня/салон

		тільки для дорослих, доступний для гостей старше 16 років.	й пляж при готелі, невеликий спуск сходами ~ 10 сходинок					Для гостей проводяться розважальні програми. Вранці у ресторані, що спеціалізується на стравах грецької та середземноморської кухні, подають континентальний сніданок.	краси номери для некурящих трансфер в/з аеропорту пізній виїзд
Portes Lithos Luxury Resort 5*	Готель знаходиться на курорті Кассандра за 2 км від села Неа Потідеа, за 4 км від Неа Муданья.	Підходить для сімейного, молодіжного відпочинку.	Перша лінія. Піщаний пляж.	3 700 грн	130	+	ресторан, ресторан a la carte, кафе/бар	У готелі є 1 головний відкритий басейн з прісною водою, 2 басейни sharing pool (на 10 номерів кожен) та дитячий. Цілодобова стійка реєстрації гостей. Зберігання багажу. Міні-маркет на території. Розміщення домашніх тварин не допускається.	прокат автомобілів сейф пральня номери для некурящих трансфер в/з аеропорту
Grecotel La Riviera & Aqua Park 5*	60 км від аеропорту Араксос. 80 км від міста Патри	Завдяки багатій інфраструктурі та чудовому сервісу готель ідеально підходить для сімейного відпочинку з дітьми, романтичного та відокремлено	Перша, піщаний пляж.	3 300 грн.	196 (з них 40 бунгало)	+	Ресторан Sunset: A la Carte, ресторан Sea Dunes: середземноморська кухня.	2 екзотичні басейни. Критий басейн з морською водою в Elixir Thalassotherapy SPA, підігрівається у квітні, жовтні. Багатомовний персонал. Послуги консьєрж сервісу: масаж, оренда автомобілів, замовлення	Медичне обслуговування – цілодобово. Лікар на виклик (платно) Свіжі газети та журнали (за додаткову плату). Послуги секретаря (за додаткову оплату). Організація приватних прийомів (за

		го відпочинку.						екскурсій, інформація від авіакомпаній, обмін валют, кредитні картки, швейцар.	додаткову оплату). трансфер в/з аеропорту прокат автомобілів
Kairaba Sandy Villas 5*	Курортний готель Labranda Sandy Villas розташований в оточенні пишних садів прямо на березі моря в місті Агіос- Ніколаос.	Готель для дорослих.	Друга лінія, власний пляж, піщаний пляж.	4 330 грн.	94	+	ресторан, ресторан a la carte, кафе/бар	У готелі Labranda Sandy Villas щоденно подають сніданок «шведський стіл». Шведський стіл пропонує широкий вибір страв місцевої та міжнародної кухні. відкритий басейн; сейф; безкоштовний wi-fi; пральня; причал для яхт; обмін валют; оплата платіжними картами.	Бізнес-центр; Лікар; трансфер в/з аеропорту; прокат автомобілів.

Приклади негативних відгуків готелів Греції:

(в сумі виходить 1 208 відгуків з оцінкою 1-2 з 5)

Reni Studios & Apartments 1*, 67 відгуків

- Територія навколо житлового комплексу. Багато звуків, таких як коти, собаки та мотоцикли.

- Побажання - відремонтувати шторку душової kabіни.
- Дуже погана постільна білизна, зламана душова kabіна, холодильник стоїть на балконі, доводиться весь час бігати з кухні, у коридорі немає освітлення. Шафи для одягу зайняті комплектами постільної білизни та нікуди повісити одяг. У передпокої немає жодних вішалок та гачків, щоб повісити верхній одяг.

Olympos Hotel 2*, 68 відгуків

- Фіранка для душі запліснявіла
- У мене був низький тиск у душі, можливо, це можна виправити, але я не встиг повідомити, я залишився на одну ніч.

- Сніданок міг би бути кращим, із більшою кількістю місцевої їжі. Мені бракувало сиру фета. Обід був дуже смачний, але довелося вибрати одну закуску на двох. Було б краще, якби ми могли вибрати двох.

- Було лише 2 менших речі, які мені не сподобалися. 1: Сніданок з 8:00. Чоловіче, я зазвичай ходив оглядати визначні пам'ятки близько 6-7 години, тож пропустив 2 рази з 3... 8 – це шалено пізно. Для мене... 2: Хороші пляжі (серед міста) трохи далеко... приблизно 15 хв. Крім того, на дорозі немає пішохідної доріжки... але якщо ви підете на невикористані залізничні колії біля пляжу, то видно принаймні добре.

- Якість кави в ресторані – барі погана.
- Однак на сніданок не так багато різноманітності.
- Ковдри, сходи до пляжу можна було прибрати, і шум кондиціонера з сусідньої кімнати.

- Трохи маленькі ванні кімнати
- Було б корисно, якщо ви замініте штори на більш темну тканину, щоб забезпечити більше темряви вранці.

Ouzas Hotel 2*, 54 відгуки

- Немає виділених паркувальних місць для всіх, але лише за допомогою керівництва.
- У першу ніч у нас була ледь гаряча вода, на наступний день полагодили. На кухні не було води, це виправили після нашого прохання. Також були деякі проблеми з електрикою, які було вирішено після нашого запиту.

- Пружина двоспального ліжка відчувається трохи більше, ніж слід
- Кімнати на 3-му поверсі не рекомендую, вони погано влаштовані, меблі старі, дуже маленькі вікна, тому що вони імпровізовані на горищі, маленький балкон, хоча кімнати розраховані на 3-4 людини.

- Неприємний запах від кондиціонера.

***Kassandra Bay Village 2**, 70 відгуків**

- Привітність і чистота в номерах
- Дуже низьке співвідношення ціни та якості (3* якість - 5* ціна) Погана постільна білизна Чистота Затхлий запах і вологість у номері. Недостатнє обслуговування на стійці реєстрації.

- ніхто не говорить італійською
- Сніданок тільки всередині, як їдальня. Дуже шумно: ми чули все ззовні кімнати, гості поверталися в свої кімнати вночі, діти кричали. Тренажерний зал і басейни закривалися рано (7 або 8 вечора) і відкривалися пізно (10 ранку).

- Технічні проблеми в номері, в якому ми зупинилися, а також байдужість і затримка послуги, за яку ми заплатили, і вона була недоступна протягом усіх днів перебування

- Їжа на вечірньому шведському столі була жахливою.
- Деякий персонал міг бути привітнішим.
- Люкс із двоспальним ліжком розміру "king-size" за 1400 євро за 4 ночі був дуже застарілим. Ви можете почути сусідів, коли користуєтеся туалетом, і за таку ціну того не варто. Також не найкращий сніданок.

***Blue Bay Beach Hotel 2**, 70 відгуків**

- Чесно кажучи, це було величезне розчарування. Готель ледве 2-зірковий, але з вищою ціною. Зображення вводять в оману. Кімната (прибудова) була настільки далекою, з такою кількістю сходів і без ліфта. Вони навіть не запитали, чи можемо ми підніматися та спускатися цими сходами, чи ми віддаємо перевагу кімнаті з меншою кількістю сходів (було багато порожніх кімнат). Сама кімната була стара, запліснявіла (це можна було зрозуміти по дуже неприємному запаху), ванна кімната була простою, без Велике розчарування між фотографіями номера, басейну, які відображаються під час бронювання, та реальністю. Стиль ванної кімнати застарілий, басейни маленькі, фото кімнати зовсім не збігаються. Протягом усього перебування пахло затхлим і було дуже мало світла. Крім того, ми змогли зіткнутися з різними видами комах у нашому номері: нашість мурах у ванній кімнаті, гусениця та 1 ТАРГАН (??) у спальні, туалетних приналежностей (лише шматок мила та миття рук для шампуню). Все коштує додатково, пляжні рушники, сейф у номері..

- Номер (сімейний люкс) недбало мебльований і застарілий. За ці ціни я б очікував більшого шику (ванна кімната). Замість французького двоспального ліжка два односпальних матраца поруч. Коридори головного корпусу погано вентилуються, багато сходів для підйому.

***Rodon Hotel 3**, 68 відгуків**

- На жаль, ми були дуже розчаровані багатьма проблемами. Конкретно: По-перше, кондиціонер у кімнаті не працював належним чином. Це був навіть не настінний кондиціонер, а старовинна вентиляція, яка не тільки не була сучасною, але натомість довго заморожувала кімнату (початок серпня, будь ласка). По-друге, у ванній кімнаті була вода в раковині через витік. А уявіть, раковина була зовні туалету, в номері... По-третє, оскільки ми побачили в інформації співпрацю готелю з таксі, ми попросили їх викликати нам його з прив'язкою до конкретного часу... Хоча вони запевнили, що буде в той час, який ми просили, буквально через 3-4 хвилини почали стукати до нас. Це був співробітник, який повідомив нас, що таксі прибуло

зараз (на 15 хвилин раніше), і якщо ми не візьмемо його зараз, воно приїде знову через 2 години. З купою грошей ми побігли, щоб отримати це. Але звідки ми знали, що вже написали 3 євро і взяли з нас телефонний дзвінок 2 євро... Загалом ми заплатили 9 євро... Пройшли той же маршрут з площі ввечері після 1 за 6 євро. .. Четверте і найгірше з усіх, на жаль, сніданок був повним розчаруванням. Все було майже готове, нічого не готувалося на той час. Ні в якому разі не пробуйте яйця... Ми обидва їли, і через деякий час у нас почався сильний біль у животі з блювотою та симптомами, які нагадували отруєння...

***Sousouras Hotel 3**, 86 відгуків**

- Готельний бар/ресторан був прямо під готелем. Кожної ночі до 3 години лунала гучна музика, музика була настільки гучною, що навіть через зачинені двері спати в кімнаті було занадто голосно. Стійка реєстрації була порожня весь час і мала табличку для отримання інформації в барі, але працівники бару ніколи не мали потрібної нам інформації, вони просто сказали прийти пізніше, коли власник приїде, але протягом усіх 10 днів нашого перебування ми ніколи не бачили власника. Написано, що на всій території є Wi-Fi, але насправді його не було. Незважаючи на те, що ми могли під'єднатися до мережі Wi-Fi, вона була настільки слабкою, що не могла відкрити простий текст, відео навіть не було можливістю. У нас було заброньовано 10 днів через booking, але ми хотіли залишитися ще на одну ніч. Нам довелося піти в бар, щоб попросити номер на додаткову ніч (оскільки стійка реєстрації, як завжди, не працювала). Тоді барменам довелося зателефонувати власнику, щоб перевірити (персонал був корисним, наскільки міг бути), чи є вільний номер. Через кілька хвилин нам сказали, що залишився один номер, але ми повинні поміняти кімнати на додаткову ніч і заплатити в барі. Ми це зробили, але ми не отримали нічого, крім сліпу з картки як підтвердження нашої оплати. Коли настав день, щоб поміняти номери, ми пішли близько 10:00 до бару, оскільки стійка реєстрації знову не працювала, щоб поміняти ключі від старого та нового номеру, ми лише хотіли залишити свої валізи в новому номері, як і раніше. планував піти на пляж. Там ми пояснили все барменам, і нам сказали, що, незважаючи на те, що ми вже були гостями готелю, нам потрібно було чекати офіційної реєстрації (після 14:00), щоб увійти в номер. У барі наполягали, що цього робити не можна. На щастя, ми зустріли прибиральницю, яка була з розумінням, дозволила нам залишити валізи та дала ключ від нової кімнати. Наче цього було недостатньо пізніше того дня, власник подзвонив нам і заявив, що ми не заплатили за додаткову ніч, і був досить непохитний щодо цього.

***Palladium Hotel 3**, 72 відгуки**

- Немає співвідношення ціна-якість! Застаріла база, ці фото в букінгу з моменту відкриття готелю. У готелю немає пляжу, щоб потрапити на пляж потрібно спуститися двома крутими козячими стежками і перейти через дуже жваву дорогу. Взагалі не рекомендується для сімей з дітьми! У вас є два варіанти, або ви якось потрапите на дикий пляж, або ви поговорите з охоронцями готелів, які стоять на першій лінії, щоб заплатити і користуватися їхнім пляжем за 10 євро, і ви не можете зайти, якщо матимете з собою парасольку, вода, не кажучи вже про їжу. Ось у двох словах про пляж. Харчування в готелі під всяку критику! Те саме щоранку на сніданок, те саме на вечерю, у вас немає вибору. Гігієна мінімум. Дохлий пацюк біля дитячого майданчика та в барі, ми сказали хлопчику з бару, але він сказав, що це його не стосується. Потім до адміністратора, але вона сказала, що добре, і щура вилучили через

2 дні. На сходах до номерів рвали п'яні іноземці, прибирати 2-й день нікому, коли ми виїжджали ще не прибирали. У ванній кімнаті плитка і шви жовті. Ми не знаємо, чи ми не трапилися в номері, але ми точно не повторимо це більше в номері Palladium Hotel 205!

- Грубий персонал...персонал хворів на ковід...нам нічого не сказали. Огидна їжа, м'яко кажучи

- Досить сумнівна чистота! Прибирання два дні! Відсутність захисту від комарів і занадто багато комарів! Важко спати вночі через комарів у номері, шум від кондиціонерів та дивні звуки з каналізації! Дуже незручні ліжка! Одна картка для відкриття дверей в тримісний номер! Перебиває інтернет і ТБ!, холодильник вимикається коли виймаєш картку при виході з номера! Їжа сніданок і вечеря, без напоїв, але ніхто не каже заздалегідь! Перша вечеря приносить сюрпризи, не пропонуючи вам меню з ціною напоїв, але з рахунком для оплати, а потім зі звиканням до прийому та суворим поясненням, що напої є платними і ви не можете собі дозволити бурчати. Відношення офіціанта м'яко кажучи неприйнятне! Плєж дуже далеко від готелю і без машини пройти важко, переходиш досить жваву дорогу. На фото готель виглядає краще ніж в реальності. Ми виїхали на день раніше через ці та інші неприємності в готелі та з дуже поганими спогадами!

Platon Beach Hotel 3*, 80 відгуків

- Нічого хорошого не було. Після того, як я розпакував речі для 8-денного проживання, люди в сусідній кімнаті прийняли душ, вода з їх душу вийшла крізь стіни в коридор, а потім під наші двері. Я попросив усунути проблему і вони поставили пластик в коридорі з мокрою підлогою. У коридорі поклали рушники, щоб вода не заходила. Але цього було замало. Я попросив у покоївки швабру і відро, щоб ми не затопили кімнату, і так працював тиждень. Немає тихих годин. У сусідній кімнаті хтось безперервно свистів. Над нами до 1...2 години ночі хтось дряпав стільці на підлозі. Накопичена втома, яку важко описати. Жорсткі матраци та маленька подушка. Якби знав, приніс би з дому подушку. На малюнках нічого не є справжнім. Унітаз злив після того, як я злив... тримач йоржика з іржавого металу. Я відкрила ящик тумбочки і подумала, що звідти виходить Тутанхамон, значить, запах гробниці йде з оранжереї. Немає такого поняття, як можливість спати 3 години поспіль. Маленькі діти плачуть вночі, а батьки лають їх у пекельному галасі. На вході зламані двері кімнати. З кімнати крізь щілину в дверях було видно коридор. Телебачення – це лише форма. Жоден канал не має сигналу.

- Номер брудний, нульова чистота, у ванній кімнаті ледве можна прийняти душ, фен мав оголені кабелі, а сніданок завжди був однаковим, балкон, якщо виключити краєвид, який у нас був, був брудним, і навіть карнізи були брудними, в поганому стані.

Toroni Blue Sea Hotel & Spa 4*, 62 відгуки

- Гігієна і чистота в цьому готелі - повна катастрофа! Кілька сімей лежали в лікарні через шлунково-кишкову інфекцію. Ми теж :-((За словами менеджера готелю, деякі працівники постраждали від цього. Тоді ви знаєте, звідки пішла інфекція. За таку ціну готель не гідний! Я ніколи не бачив такого поганого готелю, особливо 4 зірковий готель. Тераса знаходиться в провулку, сильний сморід каналізації + багато ос, як наслідок, провулок стабільно гучний до середини ночі, немає краєвиду, немає приватності. Номери дуже шумні. Чутно всі сусіди, особливо тупотіння над нами до ночі. Кухня була дуже погано обставлена,

всього не було. Найстрашніше, що з кухонної каналізації в кімнату заходили зграї мурашок. Огидно! Дуже шумно. Персоналу біля басейну немає. Водоспад біля басейну вмикали лише ввечері, коли басейном не можна було користуватися. Спа-центр готелю був повним провалом. У готелі є два SPA. Приватний спа коштує цілих 70 євро за годину. Другий спа безкоштовний, але такий брудний. Некомпетентний персонал в СПА, джакузі жовто-коричневого кольору з коричневим ободком бруду, підлога душових вкрита коричневою плівкою, гелів для душу в СПА немає, ущільнення в сауні несправні, ароматичних масел немає, просто огидно! Фотографії сніданку на сторінці бронювання не відповідають дійсності. На сніданок немає свіжовичавленого апельсинового соку чи меду. Такі фрукти, як ананас чи кавун, також викладали кожні два дні. У перший день на фуршеті був навіть салат із ферментованих фруктів в апельсиновому соку, на що ми повинні були вказати персоналу. Кухонний персонал перевантажений сніданком, постійно не було омлетів із замовленими гарнірами. Кухонний персонал не носить капелюхів на головах, а це означало, що у їжі кілька разів було волосся.

***Secret Paradise Hotel & Spa 4**, 145 відгуків**

- Дуже простий сніданок для чотиризіркового готелю. Обід дуже неприємний.
- Басейн закривається о 18:30, так само відкривається пізно - ніде це не вказується і персонал не попереджає. 2. У номері є qr-code для service room і персонал говорив, що можна замовити в номер випивку та їжу, в результаті на сайті через qr-code не можеш зробити замовлення, телефону рецепції ніде немає, телефон завжди зайнятий! Щоб не працювати, вішають трубку. Приїжджаючи на відпочинок, людина хоче відпочивати, а не бігати з 5 поверху на рецепцію. Навіщо залишати qr-code у номері, якщо неможливо зробити замовлення через нього?! 3. Замок у душі поламаний, номер при цьому був люкс! 4. Кондиціонер погано працював 5. Пішли на терасу в бар – стілів немає для мешканців готелю, але інших людей, які не є мешканцями готелю розсаджують. Персонал не попереджає, що потрібно бронювати стіл 6. На сніданку був гнилий кавун, а влітку можна отруїтися їм дуже легко і їла дитина! 7. Персонал на рецепції недосвідчений та не інформує своїх гостей та не робить їх перебування у готелі комфортним! 8. Праски немає, номер при цьому був люкс! 9. Паркування знаходиться за 500 метрів від готелю в якомусь провулку і він не охороняється, будь-хто може зайти та припаркуватися або щось зробити з автомобілем – особливо якщо номери іноземні!

***Mediterranean Resort 4**, 46 відгуків**

- Передостаннього ранку ми дійсно помітили мертвих тарганів перед дверима, але, на щастя, коли ми повернулися, їх уже вилучили.
- Єдине, що нам не сподобалося, так це відсутність сигналу для телефону. Все інше було ідеальним.

***Alia Palace Hotel 5**, 86 відгуків**

- Персонал надзвичайно грубий, абсолютно не здатний допомогти чи щось інше. Лише двоє людей розмовляють англійською, всі інші, хто там працює, кричать на вас грецькою без причини, ніби ви розмовляєте їхньою мовою. Alia Palace - це жарт для 5-зіркового готелю, тому що, по-перше, немає міні-бару чи кавоварки, по-друге, після прибуття температура в номері була 40 градусів, і ніхто не потурбувався ввімкнути кондиціонер до нашого приїзду, по-третє, повітря сон це положення навпроти ліжка, тому потік холодного повітря вбиває вас усе, оскільки він спрямований прямо до вашої голови. Крім того, щодня ми мали тенденцію

знаходити жуків у номері та у ванній кімнаті. Загалом, я б нікому не рекомендував готель, оскільки персонал був надзвичайно неуслужливим. Басейн — єдиний гарний об'єкт у цьому готелі, однак наше перебування біля басейну було зіпсовано менеджером і рятувальником (який ВЗАГАЛІ не говорить АНГЛІЙСЬКОЮ), оскільки перший підійшов кричати на нас, чому шезлонг пересунули на 50 см. від свого початкового розташування. Ми пояснили, що шезлонг трохи пересунули через тінь, але вона не сприйняла це як поважну причину і запропонувала нам переходити з шезлонга на шезлонг, коли сонце сідає. Будь ласка, не витрачайте там свої гроші та час, ви будете розчаровані!

Cavo Olympos Luxury & Spa 5*, 52 відгуки

- ШМАТКИ ПЛАСТИКУ В ЇЖІ!!! 5 днів тому ми вибрали цей дуже красивий 5-зірковий готель для дводенного перебування. Але, на жаль, ми обрали його ресторан для нашої вечері... Ївши в ресторані смачну, принаймні в описі, страву «тальятелле з розмариновим песто та грибним соусом», я мало не вдавився шматком твердого ПЛАСТИКУ в тарілці. !! Нарешті я виявив, що всередині тарілки було ще 2 (більші!) шматочки того самого пластику, а відчуття «піску», яке я відчував, коли жував пасту, було нічим іншим, як крихітними шматочками розплавленого пластику!!! Найжахливіше те, що ні відомий «шеф-кухар», ні менеджер готелю не мали достатньо ввічливості, професіоналізму чи чуйності, щоб поспілкуватися зі мною! Шеф-кухар навіть не вийшов зі своєї кухні та повідомив офіціанту (він був єдиним джентльменом, який піклувався, вибачався та повадився як професіонал!), що це не було нічого серйозного (!), лише деякі шматочки пластику для упаковки грибів, який був в соусі!! Незважаючи на те, що я неодноразово просив персонал поговорити з менеджером готелю, я також не отримав відповіді, і адміністрація готелю ніколи не зв'язувалася зі мною! Найменше, чого я очікував від них — це щирих вибачень і людської турботи. Щоб запитати, чи я здоровий після всього пластику, який я спожив, і шоку, який я пережив, коли ледь не потонув!! Зазвичай я не пишу негативних рецензій і не пишу під псевдонімом із підлими намірами. Але прикро, що готель 5*, в який його власник вклав дуже значні кошти і побудував такі цінні об'єкти, буде деградований і знищений такими трагічними помилками його персоналу і особливо його керівництва...

Portes Lithos Luxury Resort 5*, 80 відгуків

- Ігровий майданчик надзвичайно небезпечний, оскільки металеві краї/кути стирчать із землі! Половина персоналу млявий і непривітний. Навіть менеджер виглядає похмуро, обходить приміщення та не помічає недоліків готелю, а їх чимало!
- Дуже жвава і шумна траса відразу за курортом. Якщо розміщено на зовнішній стороні курорту поблизу шосе, загальна частота шуму досить тривожна, особливо вночі.

Grecotel La Riviera & Aqua Park 5*, 75 відгуків

- Дуже старі об'єкти. Готель є лише тінню того, що було раніше. Інфраструктура не оновлювалася роками, що можна побачити всюди (кімнати, хол, коридори, пляжні споруди). Коли бачиш розбиту плитку у ванній кімнаті, іржаві двері в коридорах, старі дивани тощо, це здається старим і дуже розчаровує. Цей список можна продовжувати нескінченно. Це був не перший мій візит до цього готелю, і за ці роки нічого не змінилося, коли справа доходить до зручностей. 2. Дуже погане технічне обслуговування — багато речей, здається, не працюють і, здається, не обслуговуються належним чином. У ванній біля басейну працює тільки 1 з 3

кранів. На деяких сходах мурахи, і ніхто не звертає уваги. Вага багажу у вестибюлі (за яку потрібно платити) не працює належним чином. Це можуть бути дрібниці, але ви бачите їх усюди. 3. Погане управління людьми в ресторанах - чомусь у готелі діє система з різними типами офіціантів у ресторанах. За вашим столом буде 3-4 людини, але ви не зможете зробити все ефективно, тому що перша особа лише приймає замовлення, друга особа розносить їжу, а третя особа збирає брудні тарілки. У результаті навіть замовлення додаткової страви може стати проблемою, що займає втричі більше часу, ніж потрібно. Прикро, тому що сам персонал неймовірно привітний і корисний

- Брудні місця, особливо загальні коридори, які не підмітають. У моїй кімнаті та в коридорах було 4 цвіркуни. Вночі страшно шумлять, спати неможливо. Столи в ресторані (шведському столі) брудні та жирні, стільці також. Потрібно забронювати ресторани, але ніхто не повідомляє нас заздалегідь...

***Kairaba Sandy Villas 5**, 48 відгуків**

- Їжа була дуже поганою. Майже немає вибору, завжди холодна або тепла та суха. Десерт був завжди однаковий. Регулярно каламутні відбитки пальців на окулярах. У 4-х зірковому партнерському готелі така ж якість, але набагато більше вибору (але коштує вдвічі дешевше). Ліжко надзвичайно жорстке, кожна пружина відчувається. Біль у спині, плечах і стегнах лише після однієї ночі. Обидва телевізори не готові до роботи (заздалегідь не перевірені батареї та приймач). Шлях до пляжу через готель-партнер був довгим (хвилин 15 у швидкому темпі), коктейлі змішували з дешевими спиртними напоями, а також розбавляли содовою. Снек-бар біля моря дуже мінімальний і з поганою якістю. Орендовані тенісні м'ячі більше не використовувалися, а деякі з них розірвалися. На щастя, ми забронювали лише 3 ночі, бідні гості, які з нетерпінням чекали «справжнього» 5-зіркового готелю і були там довше. Категорично не рекомендується і не порівнюється з іншими готелями цієї категорії. На ресепшн теж все відзначили і прийняли дуже привітно, але як бідолашним людям щось змінити, коли концепція готелю базується просто на "економії".