# Стандартизация и классификация туристских услуг и услуг средств размещения.

1. Классификация услуг: международный и отечественный опыт.
2. Стандартизация туристских услуг в РФ.
3. Классификация и стандартизация услуг средств размещения: современные подходы.
4. ***Классификация услуг: международный и отечественный опыт.***

Стандартизация как деятельность, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышение конкурентоспособности продукции, работ и услуг, имеет собственную методологию. К основным методам стандартизации относятся:

* классификация, кодирование и каталогизация;
* упорядочение – систематизация, селекция, симплификация, типизация, оптимизация;
* унификация;
* агрегатирование;
* специализация производства;
* программно-целевой метод;
* сетевое планирование.

*Классификация* – разделение множества объектов на подмножества по их сходству или различию в соответствии с принятыми методами.

*Система классификации* – совокупность методов и правил классификации и ее результат. Совокупность общероссийских классификаторов технико-экономической и социальной информации (ОК ТЭИ), средств их ведения, нормативных и методических документов по их разработке, ведению и применению образуют *Единую систему классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК).*

Основные понятия классификации:

*объект классификации* – элемент классифицируемого множества – услуги;

*признак классификации* – свойство или характеристика объекта, по которому производится классификация;

*классификационная группировка* – подмножество объектов, полученное в результате классификации;

*код* – знак или совокупность знаков, принятых для обозначения классификационной группировки и (или) объекта классификации;

*кодирование* – образование и присвоение кода классифицированной группировке и (или) объекту классификации;

*классификатор* – официальный документ, представляющий систематизированный свод наименований и кодов классификационных группировок и (или) объектов классификации.

Основные действующие классификаторы услуг:

ОК 002-93 «Общероссийский классификатор услуг населению» (ОКУН);

ОК 003-93 «Общероссийский классификатор информации социальной защиты населения» (ОКИСЗН);

ОК 004-93 «Общероссийский классификатор видов экономической деятельности, услуг и продукции» (ОКДП).

С 01.01.2003 г. введен в действие ОК 029-2001 (КДЕС Ред.1) «Общероссийский классификатор видов экономической деятельности» (ОКВЭД), который входит в состав Единой системы классификации и кодирования технико-экономической и социальной информации (ЕСКК) Российской Федерации. ОКВЭД построен на основе гармонизации с официальной версией на русском языке Статистической классификации видов экономической деятельности в Европейском экономическом сообществе (далее - КДЕС Ред. 1) - Statistical classification of economic activities in the European Community (NACE Rev. 1) путем сохранения в ОКВЭД из КДЕС Ред. 1 кодов (до четырех знаков включительно) и наименований соответствующих позиций без изменения объемов понятий. Особенности, отражающие потребности российской экономики по детализации видов деятельности, учитываются в группировках ОКВЭД с пяти- и шестизначными кодами. ВЗАМЕН Общесоюзного классификатора отраслей народного хозяйства (ОКОНХ), частей I и IV (применительно к экономической деятельности) Общероссийского классификатора видов экономической деятельности, продукции и услуг (ОКДП)/

ОКВЭД предназначен для классификации и кодирования видов экономической деятельности и информации о них.

ОКВЭД используется при решении следующих основных задач, связанных с:

* классификацией и кодированием видов экономической деятельности, заявляемых хозяйствующими субъектами при регистрации;
* определением основного и других фактически осуществляемых видов экономической деятельности хозяйствующих субъектов;
* разработкой нормативных правовых актов, касающихся государственного регулирования отдельных видов экономической деятельности;
* осуществлением государственного статистического наблюдения по видам деятельности за развитием экономических процессов;
* подготовкой статистической информации для сопоставлений на международном уровне;
* кодированием информации о видах экономической деятельности в информационных системах и ресурсах, едином государственном регистре предприятий и организаций, других информационных регистрах;
* обеспечением потребностей органов государственной власти и управления в информации о видах экономической деятельности при решении аналитических задач.

Объектами классификации в ОКВЭД являются виды экономической деятельности. Экономическая деятельность имеет место тогда, когда ресурсы (оборудование, рабочая сила, технологии, сырье, материалы, энергия, информационные ресурсы) объединяются в производственный процесс, имеющий целью производство продукции (оказание услуг). Экономическая деятельность характеризуется затратами на производство, процессом производства и выпуском продукции (оказанием услуг).

Наиболее распространены за рубежом Международная стандартная промышленная классификация (ISIC), классификация Организации экономического сотрудничества и развития (ОЭСР) и Всемирной торговой организации (ВТО).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ВТО** | **ISIC** | **ОЭСР** | **ОК 002** |
| **Деловые**  **Связь**  **Строительство и инжиниринг**  **Распределение**  **Образование**  **Финансовые**  **Здравоохранение и социальные**  **Туризм и путешествия**  **Отдых, культура, спорт**  **Транспортные**  **Экология**  **Другие** | **Связь**  **Склады, торговля, рестораны, гостиницы**  **Общественные, индивидуальные, социальные**  **Транспорт** | **Посредничество**  **Поставка, планирование поставок**  **Банки, недвижимость, страхование, создание капитала**  **Перевозки** | **Бытовые**  **Связь**  **Торговля, общественное питание, рынки, средства размещения**  **страхование**  **Медицинские**  **Туристские**  **Культура, физкультура и спорт**  **Транспортные**  **Другие** |

В связи с развитием международной торговли услугами актуальна гармонизация классификации услуг. Наиболее универсальный отечественный классификатор ОК 004-93 ОКДП включает виды экономической деятельности, продукцию и услуг. Гармонизировать отечественные и зарубежные классификации целесообразно на его основе. Информацию о любых отечественных классификаторах можно почерпнуть в ОК 026 «Общероссийский классификатор общероссийских классификаторов».

1. ***Стандартизация туристских услуг в РФ.***

**Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов.**

Основные требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов сформулированы с стандарте ГОСТ Р 50644-94/ГОСТ 28681.3-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов». В настоящее время документ имеет статус национального стандарта и может применяться в деятельности туристских предприятий на добровольной основе, а также используется в ряде систем добровольной сертификации туристских услуг.

Факторы риска, возникающие в ходе туристско-экскурсионного обслуживания

|  |  |
| --- | --- |
| Общие факторы риска | Специфические факторы риска в туризме вызваны |
| * травмоопасность; * воздействие окружающей среды; * пожароопасность; * биологические воздействия; * психофизиологические нагрузки; * опасность излучений; * химические воздействия; * повышенная запыленность и загазованность; * прочие факторы; * специфические факторы риска. | * возможностью возникновения природных и техногенных катастроф в зоне размещения туристского предприятия или маршрута, а также других чрезвычайных ситуаций (в том числе связанных с состоянием общественного порядка в районе обслуживания туристов); * техническим состоянием используемых объектов материально - технической базы (туристских гостиниц, баз, кемпингов, канатных дорог и бугельных подъемников, туристских трасс, в том числе горно-пешеходных, лыжных, горнолыжных, водных, верховых и вьючных животных, разнообразных транспортных средств, в том числе велосипедов, маломерных и гребных судов, архитектурных, природных достопримечательностей); * сложным рельефом местности (речными порогами, горными склонами, моренными, скальными, ледовыми участками туристсих трасс и т.п.); * уровнем профессиональной подготовленности обслуживающего персонала (инструкторов, экскурсоводов и др.); * подготовкой туристов к передвижению по маршруту определенного вида и категории сложности (инструктаж, экипировка и т.п.); * информационным обеспечением (гидрометеорологические прогнозы, маркировка трасс туристских маршрутов). |

**Проектирование туристских услуг.**

Основные этапы проектирования туристских услуг определены в стандарте ГОСТ Р 50681-94/ГОСТ 28681.1-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг». В тексте дается перечень терминов и их определения, используемых при проектировании туристских услуг «Туристское путешествие», «Туристский поход», «Экскурсия».

Основой для проектирования услуги является краткое описание туристской услуги - набор требований, выявленных в результате исследования рынка, согласованных с заказчиком услуг и учитывающих возможности исполнителя услуги.Руководство туристского предприятия утверждает порядок и процедуры разработки конкретной услуги, организации предоставления

услуги и определяет ответственность каждого участника процесса

проектирования услуги.

Проектирование туристской услуги осуществляется в последовательности:

* установление нормируемых характеристик услуги;
* установление технологии процесса обслуживания туристов;
* разработка технологической документации;
* определение методов контроля качества;
* анализ проекта;
* предоставление проекта на утверждение.

Проектирование процесса обслуживания туристов осуществляют по отдельным этапам предоставления услуги (например, предоставление информации об услуге, оказание услуги, расчеты за услугу) и составления для каждого из них технологических карт. Содержание и последовательность этапов могут варьироваться в зависимости от вида услуги. Результатом проектирования туристской услуги являются технологические документы (технологические карты, инструкции, правила, регламенты и др.).

Проектирование тура, осуществляемое туристским предприятием, предусматривает согласование возможностей туристского предприятия с запросами туристов.

Краткое описание услуги "Туристское путешествие" составляют на основе изучения потребностей и платежеспособного спроса населения на виды и формы туристских путешествий и возможностей рекреационных ресурсов в конкретном районе. Краткое описание услуги "Туристское путешествие" конкретизируют в проекте программы обслуживания туристов.

Разработка программы обслуживания включает определение:

* маршрута путешествия;
* перечня туристских предприятий - исполнителей услуги;
* периода предоставления туров каждым предприятием - исполнителем услуги;
* состава экскурсий и достопримечательных объектов;
* перечня туристских походов, прогулок;
* комплекса досуговых мероприятий;
* продолжительности пребывания в каждом пункте маршрута;
* количества туристов, участвующих в путешествии;
* видов транспорта для внутримаршрутных перевозок и т.д.

Результатом проектирования услуги "Туристское путешествие" являются следующие технологические документы туристского предприятия:

* технологическая карта туристского путешествия
* график загрузки туристского предприятия
* информационный листок к туристской путевке, который предоставляется потребителю.

**Общие требования к туристским услугам.**

Общие требования к туристским услугам определены в стандарте ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования». В стандарте дается перечень и определения терминов, применяемых при осуществлении туристской деятельности. Дана классификация туристских услуг:

- услуги туроператора по организации внутреннего туризма;- услуги туроператора по организации выездного туризма;- услуги туроператора по организации въездного туризма;- услуги турагента;- отдельные услуги туроператора и турагента;- услуги при самодеятельном туризме;- экскурсионные услуги.

Определена классификация туров на:

- оздоровительные (туры оздоровительного характера с отдыхом и/или лечением на курорте);- познавательные (туры с экскурсионной программой: посещение музеев, осмотр достопримечательностей, участие в культурных мероприятиях);- профессионально - деловые (туры с участием в работе заседаний, конференций, конгрессов, торговых ярмарок и выставок; с выступлениями с лекциями, концертами; с участием в профессиональных мероприятиях, переговорах для заключения контрактов, семинарах, профессиональных специальных курсах, а также с целью продвижения товаров на рынке и увеличения их сбыта; обучения и исследовательской деятельности, за исключением случаев оплачиваемой работы в месте временного пребывания);- спортивные (туры для занятия непрофессиональным спортом: пешеходным, конным, лыжным, горным, велосипедным, подводным плаванием и другими водными видами спорта, рыбалкой, охотой и пр., а также с целью участия и присутствия на спортивных соревнованиях);- религиозные (туры с паломническими целями, участие в религиозных мероприятиях, маршруты с посещением святых мест);- туры с другими целями.

Туристские услуги должны учитывать интересы туристов, быть безопасными для жизни, здоровья туристов и соответствовать требованиям ГОСТ 28681.3/ГОСТ Р 50644. Туроператор и турагент должны иметь лицензию на осуществление туристской деятельности и сертификат соответствия оказываемых туристских услуг требованиям безопасности для жизни, здоровья туристов, сохранности их имущества и охраны окружающей среды в соответствии с действующим законодательством.

Формирование тура осуществляют исходя из конъюнктуры туристского рынка или по конкретному заказу туриста (или организации) с учетом специфики внутреннего, выездного и въездного туризма на основании договоров (контрактов) с туроператором по приему туристов, обеспечивающим предоставление всех услуг, входящих в тур, или с организациями и индивидуальными предпринимателями, оказывающими отдельные услуги.

Во въездном туризме формирование тура осуществляют путем разработки программы туристского путешествия по определенному маршруту, включающей предоставление комплекса услуг с заключением договора с направляющей стороной - иностранной туристской организацией в рамках международного сотрудничества с данной стороной.

Во въездном и внутреннем туризме предоставление услуг на территории Российской Федерации осуществляют на основе договоров с туроператорами и организациями или индивидуальными предпринимателями, предоставляющими / организующими: - услуги средств размещения;- услуги питания;- услуги по перевозке пассажиров;- экскурсионные услуги;- услуги по организации спортивных, развлекательных, познавательных, оздоровительных и других мероприятий в соответствии с программой пребывания;- комплекс вышеназванных услуг.

По услугам, подлежащим обязательной сертификации, договора заключают с организациями или индивидуальными предпринимателями, имеющими сертификаты соответствия требованиям безопасности.

В выездном туризме формирование тура осуществляют на основании договоров с принимающей стороной - иностранной туристской организацией и перевозчиком в соответствии с договором в области туризма Российской Федерации с данным иностранным государством. В договорах с принимающей стороной должна быть предусмотрена ответственность последней за соответствие предоставляемых услуг условиям договора, а также за причинение ущерба жизни, здоровью и имуществу туристов по вине принимающей стороны или ее контрагентов в рамках предоставляемых услуг.

В договорах с перевозчиком должна быть предусмотрена ответственность перевозчика за предоставление проездных документов в соответствии с подтвержденным бронированием и выполнение обязательств в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и нормами международного права.

Реализацию тура осуществляют на основании договоров туроператора с турагентом, туроператора / турагента с туристом и туроператора с организациями или индивидуальными предпринимателями, оказывающими услуги. Договор между туроператором и турагентом должен предусматривать:- ответственность туроператора перед турагентом за:

1) информационное обеспечение каждого тура,

2) качество и безопасность предоставляемых туристских услуг,

3) возмещение убытков в случае аннуляции турпоездки по вине туроператора после подтверждения заявки турагентом,

4) предоставление турагенту необходимой и достоверной информации о потребительских свойствах туристских услуг, обеспечивающей туристам возможность выбора тура или отдельных услуг в соответствии с их качеством и ценой, а также предоставление недостоверной информации;- ответственность турагента перед туроператором за:

1) предоставление туристам необходимой и достоверной информации, обеспечивающей последним возможность выбора тура или отдельных услуг в соответствии с их качеством и ценой,

2) возмещение убытков в случае аннуляции турпоездки по вине турагента после подтверждения заявки туроператором.

Договор между туроператором / турагентом (продавцом) и туристом включает ответственность туроператора / турагента за предоставление всех предусмотренных договором услуг вне зависимости от того, предоставляются ли эти услуги самим туроператором / турагентом или третьей стороной. К существенным условиям договора относятся:- информация о туроператоре / турагенте (продавце), включая данные лицензии на осуществление туристской деятельности, его юридический адрес, банковские реквизиты;- сведения о туристе (покупателе) в объеме, необходимом для реализации туристского продукта;- дата и время начала и окончания путешествия, его продолжительность;- розничная цена тура и порядок его оплаты;- права, обязанности и ответственность сторон;- порядок встречи, проводов и сопровождения туристов;- достоверная информация о потребительских свойствах туристских услуг, включая информацию о программе пребывания и маршруте путешествия, об условиях безопасности туристов\*;- минимальное количество туристов в группе\*\*, срок информирования туриста о том, что путешествие не состоится по причине недобора группы;- условия изменения и расторжения договора, порядок урегулирования возникающих в связи с этим споров и возмещения убытков сторон;- условия возможного изменения стоимости тура;- порядок и сроки предъявления претензий туристом.

Конкретные условия путешествия, розничную цену тура указывают в туристской путевке, выдаваемой туристу туроператором / турагентом.

При реализации тура туроператор / турагент обязан предоставлять туристам достоверную информацию о реализуемом туре до подписания договора. Требования к информации о туре для потребителей приведены в таблице 1.

Таблица 1

**ИНФОРМАЦИЯ О ТУРЕ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

|  |  |
| --- | --- |
| Требование к информации | Содержание информации |
| Информационное обеспечение тура | Наличие информации о:- средствах размещения и наборе предоставляемых услуг;- условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории и уровне комфортности);- условиях питания;- условиях трансфера;- программе тура;- экскурсионном обслуживании;- наличии гида, сопровождающего;- дополнительных услугах. |
| Памятка | - Необходимая и достоверная информация о:правилах въезда в страну (место) временного пребывания;- условиях пребывания;- таможенных правилах;- обычаях местного населения, национальных и религиозных особенностях региона, религиозных святынях, памятникахприроды, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной;- состоянии окружающей природной среды;- часовом поясе и климатических условиях на маршруте;- опасностях, с которыми может встретиться турист при совершении путешествий;факторах риска для здоровья, исходя из климатических и природных условий;правилах личной безопасности;- особенностях путешествий;- курсе валют и порядке их обмена;- правилах аренды автомобиля, дорожного движения и парковки;- прочая полезная информация |

1. ***Классификация и стандартизация услуг средств размещения.***

Большинство разработанных в мире к настоящему времени национальных (региональных) систем гостиничной классификации носит индикативный, рекомендательный характер, а сама классификация гостиниц является необходимым условием для получения лицензии на деятельность в сфере гостиничного бизнеса.

Международный союз официальных туристских организаций (МСОТО), предшественник Всемирной туристской организации (ВТО), а впоследствии и сама ВТО, пытались разработать единую мировую систему классификации гостиниц.

Попытки создания единой классификации не увенчались успехом также и в силу того, что многие эксперты, включая экспертов международной гостиничной ассоциации (МГА), выразили сомнение не только в возможности, но и в необходимости такой классификации, из-за значительных расхождений в различных национальных стандартах. Тогда ВТО пошла не по пути создания единой классификации, а по пути определения минимальных требований и рекомендаций по отдельным элементам гостиничного хозяйства в зависимости от категории гостиницы. Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации была в I989г. одобрена региональными комиссиями ВТО в Мадриде.

В рекомендации ВТО вошли требования к зданию гостиницы, качеству оборудования, к системам водоснабжения, энергоснабжения, отоплению и вентиляции, санитарные требования, к безопасности и качеству обслуживания инвалидов, техническому оборудованию гостиницы и номерам, в том числе стандартам оборудования и мебели в них.

В основу классификации положена система «Звёзд». Высшая категория — 5\*, низшая — 1\*. Гостиницы не в полной мере отвечающие требованиям к гостиницам категории 1\* — «некатегоризированные» гостиницы.

В дальнейшем (1991-1995гг.) ВТО разработало концепции, определения и классификации, используемые для статистики и разграничения сфер деятельности в туризме и связанных с туризмом услуг, в том числе и международную стандартную классификацию средств размещения туристов. При этом все средства размещения туристов подразделялись на два категории — коллективные и индивидуальные средства размещения.

К коллективным средствам размещения отнесены гостиницы и аналогичные заведения, специализированные заведения и прочие. К специализированным заведениям относятся: здравницы, курорты, санатории, дома отдыха, Конгресс-центры, пассажирский транспорт, разнообразные лагеря труда и отдыха. Отдельно классифицируются прочие коллективные заведения и индивидуальные средства размещения.

Классификация коллективных средств размещения Госкомстата России и Российского союза туриндустрии рассматривает следующие средства размещения:

1. Гостиничные предприятия: гостиницы, включая туристские; мотели; кемпинги; общежития для приезжих (при этом под гостиницей понимается «юридическое лицо, представляющее собой, как правило, обособленное здание, предназначенное для временного проживания»),
2. Санаторно - курортные организации и организации отдыха, в том числе:

а) Санаторно - курортные организации (санатории и пансионаты с лечением, санаторные профилактории);

б) Организации отдыха:

- дома и пансионаты отдыха, базы отдыха и другие организации отдыха;

- туристские базы;

в) детские оздоровительные учреждения (загородно - санаторного типа, оборонно-спортивные, оздоровительные, труда и отдыха).Коллективные средства размещения включали в себя гостиницы и аналогичные заведения (гостиницы, мотели, придорожные и пляжные гостиницы, гостиницы квартирного типа, пансионаты, общежития, меблированные комнаты и т.д.), имеющие не менее 10 номеров, а также специализированные заведения, предназначенные для лечения (санатории), проведения конференций и т.д.

1994 г. Госстандарт России утверждает и вводит в действие ГОСТ Р 50645 «Классификация гостиниц», где устанавливается классификация гостиниц по категориям (от 1 \* до 5”) и мотелей (от 1 \* до 4”), вместимостью не менее 10 номеров. Но сами понятия «гостиница» и «мотель», приводимые в стандарте оказываются расплывчатыми и неточными («гостиница — предприятие, предназначенное для временного проживания»; «мотель — гостиница, расположенная вблизи автомобильной дороги»).

1998 г. Госстандарт утверждает и вводит в действие ГОСТ Р 51185 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования», который повторял «Международную стандартную классификацию средств размещения туристов», рекомендованную Всемирной туристской организацией. По настоящее время присвоение российским гостиницам категорий осуществлялось в рамках аккредитованных Госстандартом России следующих систем добровольной сертификации:

С июля 2003 г. начало действовать Положение о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения, утвержденное Приказом Минэкономразвития РФ №197 от 21.06.2003 г.

**Приказ Федерального агентства по туризму (Ростуризма) от 21 июля 2005 года № 86 «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения» прошел государственную регистрацию в Министерстве юстиции Российской Федерации (регистрационный номер 6991 от 9 сентября 2005 года).**

15 июля 2005 года Правительство Российской Федерации издало Распоряжение № 1004-р, в котором были одобрены представленные Ростуризмом предложения о системе классификации гостиниц и других средств размещения. Ростуризму было дано поручение об утверждении данной системы и о принятии мер по её реализации.

До настоящего времени в России наблюдается довольно парадоксальная картина: из-за отсутствия единой системы гостиничной классификации средства размещения, добиваясь желаемых «звёзд», прибегают к услугам различных органов по сертификации, которые берутся за присвоение категорий, хотя уполномочены заниматься лишь оценкой соответствия средств размещения нормативным документам. Это приводит к тому, что потребители как отечественные, так и иностранные, дезориентированы при выборе средства размещения и зачастую сталкиваются с несоответствием заявленной категории и ожидаемого качества.

Вопрос о единой системе классификации назрел давно, и впервые она была утверждена на государственном уровне в рамках Минэкономразвития в 2003 году. Тогда многие гостиницы, часть из которых представляют международные гостиничные цепи, получили «звёзды». Однако процесс был приостановлен из-за административной реформы.

Система классификации гостиниц и других средств размещения - это единственная подобная система в нашей стране, одобренная государством. Принятие этой системы особенно важно в рамках процесса вступления России во Всемирную торговую организацию (ВТО). Система разработана с учётом положений Федерального Закона "Об основах туристской деятельности в РФ" и Закона "О защите прав потребителей", Концепции развития туризма в Российской Федерации, рекомендаций ВТО и существующей зарубежной практики. Соблюдение современных стандартов обслуживания и стабильности качества предоставляемых в гостиницах и других средствах размещения услуг поможет потребителю правильно выбрать гостиницу, а также обеспечит его достоверной информацией о её статусе. Классификация гостиниц и других средств размещения позволит оценивать их соответствие как техническим требованиям (по состоянию материально-технической базы), так и качественным характеристикам обслуживания. В конечном счёте, цель системы - это повышение конкурентоспособности гостиниц, увеличение туристского потока и, следовательно, доходов от въездного и внутреннего туризма.

В новой Системе классификации требования, предъявляемые к гостиницам и другим средствам размещения, получили свое дальнейшее развитие и уточнение с учетом опыта, накопленного за время действия предыдущей Системы. В частности, уточнены требования, предъявляемые к средствам размещения с номерным фондом до 50 номеров, поскольку «малые» гостиницы и другие средства размещения небольшой вместимости не в состоянии обеспечить предоставление широкого спектра услуг, уточнены также требования, предъявляемые к молодежным гостиницам. Отдельно разработаны требования и критерии балльной оценки для домов отдыха, пансионатов и средств размещения с оказанием услуг оздоровительного характера. Сертификаты категории, выданные в 2003-2004 годах в рамках действия прежней Системы классификации, действительны. Повторной классификации для этих средств размещения не требуется.

Потребность разработки Системы классификации возникла в связи с тем, что ранее гостиницы могли получать «звезды», проходя процедуру оценки соответствия по разным системам сертификации, в основе которых лежала различная нормативная база, о которой потребителям было неизвестно. В итоге складывалась ситуация, когда гостиницы, имеющие одинаковую категорию (количество «звезд»), существенно различались по уровню комфорта. Вследствие этого потребитель, ориентировавшийся при выборе гостиницы на объявленную ей категорию, чувствовал себя обманутым.

По новой Системе классификации оценка соответствия средства размещения проводится органами по классификации, эксперты которых оформляют протоколы и составляют акт оценки. Оформленные документы передаются в Центральный орган системы (ЦОС), где проводится их экспертиза перед направлением в Аттестационную комиссию. В задачи ЦОС входит подготовка экспертов, координация их работы и контроль за тем, чтобы оценка проводилась по единой методологии и единым критериям.

Системы сертификации предусматривают только оценку соответствия средства размещения требованиям нормативных документов. В результате оценки, проведенной экспертами того или иного органа по сертификации, гостинице или иному средству размещения тот же орган по сертификации и выдает сертификат соответствия, в котором отмечается соответствие предприятия требованиям того или иного нормативного документа с указанием его названия и пунктов, в которых изложены данные требования.

В отличие от систем сертификации процедура классификации включает два этапа:

1-й этап – это проведение оценки соответствия средства размещения требованиям, содержащимся в системе классификации, (требованиям и критериям балльной оценки), необходимым для присвоения ему категории от «одной звезды» до «5 звезд», а также номеров средства размещения требованиям системы (требованиям и критериям балльной оценки), необходимым для присвоения номерам одной из следующих категорий: «сюит», «апартамент», «студия», «люкс», а также номер «первой, второй, третьей, четвертой или пятой категории».

Оценка производится экспертной комиссией органа по классификации. В ходе экспертной оценки составляются протоколы и Акт, которые передаются в Центральный орган Системы для представления их Аттестационной комиссии.

2-й этап – Аттестационная комиссия рассматривает представленные документы и принимает решение о присвоении или отказе в присвоении гостинице или другому средству размещения запрашиваемой им категории. В состав Аттестационной комиссии входят представители гостиничных предприятий, турфирм, общественных организаций, осуществляющих деятельность в сфере туризма.

В результате средству размещения присваивается категория, выдается сертификат категории, подписанный председателем Аттестационной комиссии и «знак соответствия» - табличка, на которой указано количество «звезд» и то, кем эти звезды присвоены, а именно, Федеральным органом исполнительной власти в сфере туризма. Надпись сделана на русском и английском языках. Эта табличка прикрепляется на фасаде гостиницы с тем, чтобы потребители видели, кто присвоил «звезды» данному средству размещения.

Одобрение Правительством Системы классификации гостиниц и других средств размещения свидетельствует о том, что государство в лице федерального органа исполнительной власти в сфере туризма выступает гарантом того, что гостиница или другое средство размещения действительно соответствует всем требованиям, предъявляемым к данной категории.

Отличие новой системы Классификации от других систем и ранее действовавших:

* 1. в новой Системе «звезды» присваиваются всем категориям средств размещения: гостиницам, молодежным гостиницам, мотелям, пансионатам, домам отдыха и др.;
  2. изменились требования, необходимые для присвоения гостинице или другому средству размещения той или иной категории. Три из четырех ранее действовавших систем основывались на ГОСТ Р 50645-94, который, как известно, в 2003 года был отменен. В новой Системе нормативная база другая. Основные позиции ГОСТ Р 50645-94 в нее также включены, однако ряд положений изменен, внесено много новых позиций. Значительные изменения претерпели требования к номерному фонду. Введены новые требования к холлу гостиницы: они касаются как площади, мебели, так и оказываемых услуг. Внесены изменения и в критерии балльной оценки – они стали более жесткими: недостаточно только набрать общую сумму баллов по всем позициям, предусмотренным Системой классификации, помимо этого по тем позициям, которые касаются не набора услуг, а качественных характеристик, необходимо еще набрать суммарное количество баллов не ниже установленных для каждой категории значений;

3) учтены особенности «малых» гостиниц и других средств размещения небольшой вместимости (до 50 номеров), которые не в состоянии предоставить широкого спектра услуг, а также специфика молодежных гостиниц и средств размещения, расположенных в районах исторической застройки и/или зданиях, являющихся историко – архитектурными памятниками.

4) учтена специфика санаториев, домов отдыха и пансионатов (территория, расположение у моря/реки или иного водоема, а также оборудование для оздоровительных процедур и пр.).

**Говоря о критериях балльной оценки, в Системе под оценками понимается:**

«Отличным» считается состояние, которое может быть оценено как «новое», однако это не означает, что, например, мебель или постельные принадлежности в действительности являются только что приобретенными. «Хорошим» может быть оценено состояние, которое не требует проведения ремонта. «Удовлетворительным» можно считать состояние, которое свидетельствует о целесообразности проведения незначительного ремонта.

В Системе оценивается наличие и применение профессиональных стандартов и технологий обслуживания, то есть нормативное описание производственных процессов. Это является самой большой проблемой для гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации. В большинстве гостиниц (не говоря уже о санаториях, домах отдыха, пансионатах и прочих средствах размещения) профессиональных стандартов для каждой категории персонала и технологий обслуживания, описывающих взаимодействие различных служб средства размещения, просто не существует. Единственное, что удается обнаружить в ходе процедуры оценки соответствия, - это должностные инструкции, составленные еще в советское время. В этой связи неудивительно, что первыми гостиницами, подтвердившими свой «пятизвездочный статус» по Системе классификации, стали московские гостиницы «Националь» и «Балчуг Кемпински», входящие в международные гостиничные цепи. Принципиальное отличие деятельности средств размещения, входящих в международные гостиничные цепи, заключается в том, что они управляются при жестком соблюдении корпоративного стандарта, применяемого в той или иной гостиничной сети.

Наличие «работающих» профессиональных стандартов, предусмотренных Системой классификации, обеспечивает стабильность и постоянство предоставляемых услуг и уровень обслуживания. Обеспечение потребителя достоверной информацией о том, что категория средства размещения подтверждена Системой классификации, одобренной Распоряжением Правительства, повышает его конкурентоспособность, ведет к увеличению его загрузки и доходов.