

Гостиничный бизнес нуждается в сертификации

В.В. ОКРЕПИЛОВ, доктор экономических наук, генеральный директор ФБУ «Тест – С.-Петербург»

В статье рассматриваются развитие гостиничного бизнеса в России, применение в этой сфере таких инструментов, как стандартизация, классификация и оценка соответствия с точки зрения повышения качества гостиничных услуг. *Ключевые слова:* регион, пространственное развитие, гостиничный бизнес, классификация, стандартизация, оценка соответствия

Сегодня, по данным Национальной академии туризма, потребности населения России в активном туризме, лечебном отдыхе, культурно-познавательных мероприятиях и услугах удовлетворяются лишь на 5–6%. Это связано с тем, что вопросами качества обслуживания туристов в нашей стране по-настоящему серьезно на государственном уровне занимаются недостаточно.

Одним из важнейших видов услуг в технологии туристской деятельности является размещение туристов. Гостиничная индустрия сегодня представляет собой отрасль с растущим уровнем конкуренции. Инструментами повышения качества гостиничных услуг могут являться классификация, стандартизация и основанная на них оценка соответствия.

Анализ международного опыта показывает, что классификация гостиниц проводится на основании их аттестации как на национальном, так и на международном уровне.

В настоящее время в разных странах имеются собственные системы классификации, сильно отличающиеся друг от друга.

Вторым важным инструментом, способствующим повышению качества гостиничных услуг, является стандартизация.

В международном сообществе нормирование требований к гостиничным услугам ведется в ИСО ТК 228 «Туризм и сопутствующие услуги», а деятельность по стандартизации – с использованием Руководства ИСО/ МЭК 76:2008*.

* Руководство ИСО/ МЭК 76:2008 «Разработка стандартов на услуги. Рекомендации по учету нужд потребителей» (Development of service standards – Recommendations for addressing consumer issues).

Международный опыт свидетельствует о том, что, помимо гармонизации требований к качеству гостиничных услуг на основе стандартов, широко применяются международные стандарты в области менеджмента качества.

По данным международной организации по стандартизации ИСО по предприятиям сферы услуг в мире, около 20% внедренных систем менеджмента на соответствие стандарту ИСО 9001 приходится на предприятия гостиничного бизнеса.

В нашей стране деятельность по оказанию гостиничных услуг регулируется ФЗ № 132 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. В соответствии со ст. 5 данного закона классификация и стандартизация объектов туристской индустрии осуществляются в соответствии с законодательством РФ.

Гостиницы могут проходить классификацию в целях получения «звезд», что позволит повысить их конкурентоспособность. Эта деятельность регламентируется приказом Мин-спорттуризма РФ от 25.01.2011 № 35 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи».

Данная мера была продиктована тем, что до настоящего времени в России из-за отсутствия единой системы гостиничной классификации средства размещения, пытаясь получить «звезды», могли пользоваться услугами различных органов по сертификации, которые присваивали определенную категорию, хотя уполномочены заниматься лишь оценкой соответствия. Такая ситуация приводила к тому, что потребители, как отечественные, так и иностранные, не могли получить достоверную информацию для выбора гостиницы и сталкивались с несоответствием заявленной категории и ожидаемого качества.

Классификация объектов туристской индустрии осуществляется аккредитованными организациями в порядке, установленном федеральным органом исполнительной власти (приказ Минспорттуризма РФ от 15.12.2010 № 1351 «Об утверждении порядка аккредитации организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы,

пляжи»). Однако на сегодняшний день деятельность государственной власти субъектов Российской Федерации в данной сфере не организована. Деятельность по стандартизации в области гостиничного бизнеса ведется в рамках как ТК 199 «Туристские услуги и услуги средств размещения», а также и других ТК, которые порой дублируют друг друга.

В области гостиничных услуг разработан только один стандарт ГОСТ Р 53423–2009 «Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения», который соответствует международному ISO/FDIS 18513:2003 «Туристские услуги – Гостиницы и другие виды средств размещения туристов – Терминология».

Аналогичная ситуация сложилась и в области оценки соответствия. В соответствии с федеральным законом «О техническом регулировании» сертификация гостиничных (как и прочих) услуг относится к добровольной сфере, где зарегистрировано несколько систем. Отсутствие единых нормированных показателей в этих системах не позволяет

гарантировать одинаковый уровень качества для потребителя, несмотря на наличие сертификата.

Можно утверждать, что установление единых требований в сфере гостиничного бизнеса позволит сформировать единую систему оценки соответствия, что даст возможность гостиницам проходить процедуру сертификации и получать документ о соответствии требованиям безопасности и определенного уровня качества. Назрел также вопрос о введении базовых социальных стандартов отдыха, которые установят требования к его качеству, основанные, прежде всего, на медицинских показателях.

Подобные стандарты могли бы стать точкой опоры при разработке мер по стимуляции работодателей, расходующих средства на оздоровление работников и членов их семей, поддержке и развитию социальной сферы предприятий.

Таким образом, развитие гостиничного бизнеса будет способствовать развитию туризма в нашей стране в целом, что позволит реализовать один из принципов пространственного развития региона.