

УДК 911.6(1-924.71):640.41.018

**ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ В СРЕДСТВАХ
РАЗМЕЩЕНИЯ КРЫМА И Г. СЕВАСТОПОЛЯ КАК РЕЗУЛЬТАТ
ПРОХОЖДЕНИЯ ПОРЯДКА КЛАССИФИКАЦИИ**

Лалова Д. В.¹, Хатикова З. В.²

¹Таврическая академия ФГАОУ ВО «Крымский федеральный университет имени В. И. Вернадского», г. Симферополь, Российская Федерация

²Севастопольский филиал ФГБОУ ВО «Российский экономический университет имени Г. В. Плеханова», г. Севастополь, Российская Федерация

E-mail: dashulik24.93@mail.ru, zkhatikova@mail.ru

Рассматриваются вопросы Порядка прохождения классификации гостиниц и иных средств размещения в Крыму и г. Севастополе. Приводятся результаты предварительной оценки на примере конкретного гостиничного предприятия по требуемым критериям, необходимым для присвоения аккредитованной организацией свидетельства.

Ключевые слова: порядок классификации, гостиницы и иные средства размещения, качество услуг.

ВВЕДЕНИЕ

Активное развитие индустрии туризма и гостеприимства в мире диктует соответствующие требования и условия российскому рынку. Современный турист стал более взыскательным, так как имеет значительный опыт и представление об уровне обслуживания и качестве предоставления услуг. Следовательно, гостиницы и средства размещения в нашей стране также должны предоставлять услуги в соответствии с тем, как они себя позиционируют на туристском рынке. Формальным доказательством уровня является свидетельство, полученное в результате пройденного процесса классификации. В то же время, прохождение данной процедуры стимулирует отели к развитию, а также дает возможность быть более конкурентоспособными и привлекательными, как для отечественных, так и для иностранных гостей. В этой связи определение на основе экспертной оценки соответствия конкретного средства размещения заявляемому уровню и выявление предпосылок получения желаемой категории звездности представляют практический интерес, и обуславливают актуальность настоящей статьи.

В настоящее время нормативным документом, на основании которого проводится классификация, является Приказ Министерства Культуры России от 11 июля 2014 г. № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» (Зарегистрировано в Минюсте России 29.12.2014 № 35473), далее Порядок классификации [1]. Порядок классификации определяет цели, организационную структуру, правила проведения

аккредитованными организациями классификации объектов туристской индустрии. При этом в документе отмечено, что классификация объектов туристской индустрии осуществляется в добровольном порядке за исключением случаев, предусмотренных Федеральным законом от 1 декабря 2007 г. № 310-ФЗ «Об организации и проведении XXII Олимпийских зимних игр и XI Паралимпийских зимних игр 2014 года в городе Сочи, развитии города Сочи как горноклиматического курорта и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», а также Федеральным законом от 7 июня 2013 г. № 108-ФЗ «О подготовке и проведении в Российской Федерации чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года, Кубка конфедераций FIFA 2017 года и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» [2, 3], т. е. кроме регионов, где будут проходить спортивные мероприятия Чемпионата мира по футболу 2018 г. Следует отметить, что Крым и г. Севастополь в данный список не входят [4]. Однако, российское правительство готовит несколько законопроектов, изменяющих требования к участникам туристского рынка, в том числе проект закона об обязательной классификации гостиниц. Текст проекта Федерального закона «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» в целях совершенствования правового регулирования оказания гостиничных услуг» поступил в Государственную Думу РФ в 2015 г. [5]. Согласно данному документу, обязательную классификацию должны пройти средства размещения в следующие сроки [6]:

- до 1 января 2018 г. – крупные средства размещения с номерным фондом более 50 номеров;
- до 1 января 2019 г. – гостиницы с номерным фондом 15–50 номеров;
- до 1 января 2020 г. – с номерным фондом менее 15 номеров.

Таким образом, с принятием данного законопроекта средства размещения, предоставляющие услуги на территории полуострова, должны обязательно пройти Порядок классификации.

Целью настоящей статьи является обоснование необходимости прохождения указанной выше процедуры гостиничными предприятиями региона, а также выявление на основе экспертной оценки на примере конкретного отеля предпосылок и возможности получения свидетельства.

ИЗЛОЖЕНИЕ ОСНОВНОГО МАТЕРИАЛА

Прохождение Порядка классификации в кратчайшие сроки для гостиничных предприятий региона является своевременной и адекватной реакцией на изменения ситуации на туристском рынке и предопределяет эффективное функционирование гостиничного предприятия: стимулирует к развитию, дает возможность быть более конкурентоспособным и привлекательным как для отечественных, так и для иностранных гостей. При этом стоимость процедуры на полуострове составляет около 70 тыс. руб. [7].

ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ В СРЕДСТВАХ РАЗМЕЩЕНИЯ КРЫМА И Г. СЕВАСТОПОЛЯ КАК РЕЗУЛЬТАТ ПРОХОЖДЕНИЯ ПОРЯДКА КЛАССИФИКАЦИИ

Классификация объектов туристской индустрии проводится в три этапа, экспертная оценка гостиниц и иных средств размещения – в шесть этапов, по результатам которых гостинице присваивается категория, которая обозначается звездами (*). Низшая из присваиваемых категорий обозначается одной звездой либо категория «без звезд», а высшая – пятью звездами (*****). Кроме того, при классификации номеров гостиницы также устанавливается их категория: высшая, первая, вторая и третья. Причем высшая категория номеров, в свою очередь, делится на следующие виды: «сьюит», «апартамент», «студия», «кинг-сайз», «люкс». Срок действия свидетельства – 3 года, по истечении срока гостиничному предприятию необходимо снова обращаться в аккредитованную организацию для подтверждения ранее выданного документа [1].

В настоящее время в Республике Крым и городе Севастополе среди средств размещения ведется активная деятельность по прохождению порядка классификации с целью получения свидетельства о присвоении категории. Следует отметить, что по состоянию на 25.05.2016 г. в Республике получили свидетельство 33 предприятия, в г. Севастополе – 2 [8].

В рамках настоящей статьи и направления исследования, авторов интересует именно город Федерального значения Севастополь. Как было сказано выше, двум средствам размещения была присвоена категория «без звезд» 24.02.2016 г. и 11.03.2016 г. Отелю «Гомер» и Гостевому Дому «KuprInn», соответственно, находящимся в Балаклаве (Рис. 1; 2).

Информация о классификации

<u>Присвоенная категория:</u> без звезд
<u>Решение о присвоении категории</u>
Регистрационный номер: 007
Дата: 20 февр. 2016 г.
<u>Свидетельство категории</u>
Регистрационный номер свидетельства: 550003750
Дата выдачи: 24 февр. 2016 г.
Срок действия до: 23 февр. 2019 г.
Аккредитованная организация, осуществившая экспертизу объекта в рамках процесса классификации
Наименование: Общество с ограниченной ответственностью «Крым-Курорт-Стандарт»
Контактные данные: 295011, Российская Федерация, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Красноармейская, д. 168, 4

Информация о номерах

Категория	Количество номеров	Количество мест
Первая	15	30

Рис. 1. Информация о классификации, Отель «Гомер» [8].

Информация о классификации

<u>Присвоенная категория:</u> без звёзд
<u>Решение о присвоении категории</u>
Регистрационный номер: 008
Дата: 11 марта 2016 г.
<u>Свидетельство категории</u>
Регистрационный номер свидетельства: 550004060
Дата выдачи: 14 марта 2016 г.
Срок действия до: 13 марта 2019 г.
Аккредитованная организация, осуществившая экспертизу объекта в рамках процесса классификации
Наименование: Общество с ограниченной ответственностью «Крым-Курорт-Стандарт»
Контактные данные: 295011, Российская Федерация, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Красноармейская, д. 168, 4

Информация о номерах

Категория	Количество номеров	Количество мест
Первая	14	28

Рис. 2. Информация о классификации, Гостевой Дом «KurgInn» [8].

При подаче заявки и документов, предусмотренных соответствующей классификацией в аккредитованную организацию, средства размещения претендовали на более высокую категорию. Однако, ввиду не соответствия ряду требований, было принято решение о «без звездной» категории, что дает возможность, исправив недочеты, направить заявку повторно.

В этой связи, принимая во внимание непрерывное соперничество за предпочтения и расположенность потребителей, для предприятий-конкурентов актуальным становится вопрос получения свидетельства. В сложившейся ситуации это уже является не столько преимуществом, сколько объективной необходимостью.

На рынке средств размещения Балаклавы в активной конкурентной борьбе с Гостевым Домом «KurgInn» и Отелем «Гомер» участвует Отель «Даккар». Целью настоящей статьи является проведение предварительной самостоятельной оценки последнего для выявления возможности прохождения порядка классификации, а также категории, на которую отель может претендовать.

Отель «Даккар» – комфортабельный отель в Балаклаве, находится на берегу уникальной Балаклавской бухты. Расположен в тихом уютном районе в 50 метрах от городской набережной и в 25 минутах езды от центра г. Севастополя и предлагает своим гостям 22 комфортабельных номера. Предприятие принимает индивидуальных туристов и группы из ближнего и дальнего зарубежья (Великобритания, Италия,

**ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ В СРЕДСТВАХ РАЗМЕЩЕНИЯ КРЫМА И
Г. СЕВАСТОПОЛЯ КАК РЕЗУЛЬТАТ ПРОХОЖДЕНИЯ ПОРЯДКА КЛАССИФИКАЦИИ**

Германия, Франция, Украина, Новая Зеландия, Канада). Основными гостями отеля являются туристы из различных регионов России.

В отеле «Даккар», кроме основных услуг, предоставляется большой диапазон дополнительных услуг: услуги прачечной, парковка, размещение с домашними животными, заказ и доставка цветов, такси и трансфер, онлайн бронирование авиабилетов.

Предприятие позиционирует себя как отель уровня «3*». В Порядке классификации представлены все требования и балльная оценка для гостиниц данной категории. Авторами статьи осуществлена экспертная оценка отеля на соответствие требованиям Порядка классификации по критериям, предусмотренным для гостиниц и иных средств размещения с номерным фондом до 50 номеров (Табл. 1).

Таблица 1.

Результаты балльной оценки отеля «Даккар»

№	Требование	Количество баллов	
		Стандарт	Факт
1	2	3	4
Балльная оценка гостиницы			
1.	Здания и общественные помещения	–	15
2.	Качество и состояние оборудования и оснащения номерного фонда (в 100 % номеров)	–	15
3.	Телевидение в номерах (телевизор с кабельным или спутниковым каналом или аренда мультимедийного оборудования в 100 % номеров)	–	4
4.	Качество и состояние оборудования и оснащения ванных комнат	–	8
5.	Дополнительные услуги	–	34
ИТОГО балльная оценка гостиницы		56	76
Балльная оценка номеров гостиницы			
1.	Качество и состояние оборудования и оснащения номерного фонда (во всех номерах)	–	21
2.	Качество, состояние оборудования ванных комнат (санузлов) для номеров высшей, первой, второй и третьей категории (для номеров четвертой категории – оборудование умывальника)	–	30
3.	Высота потолка в номере более 3 м	–	4
4.	Услуги мини-бара	–	4
5.	Обслуживание в номере («рум-сервис»)	–	4
ИТОГО балльная оценка номеров гостиницы		66	63

Продолжение таблицы 1

1	2	3	4
Балльная оценка соответствия персонала гостиницы			
1.	Квалификационные требования	–	7
2.	Требования к знанию иностранных языков	–	16
ИТОГО балльная оценка соответствия персонала гостиницы		22	23

Обобщенный показатель проведенной балльной оценки, а также сравнение требуемого количества баллов, согласно Порядку классификации, и фактического (баллы отеля «Дакар») представим на рисунке 3.

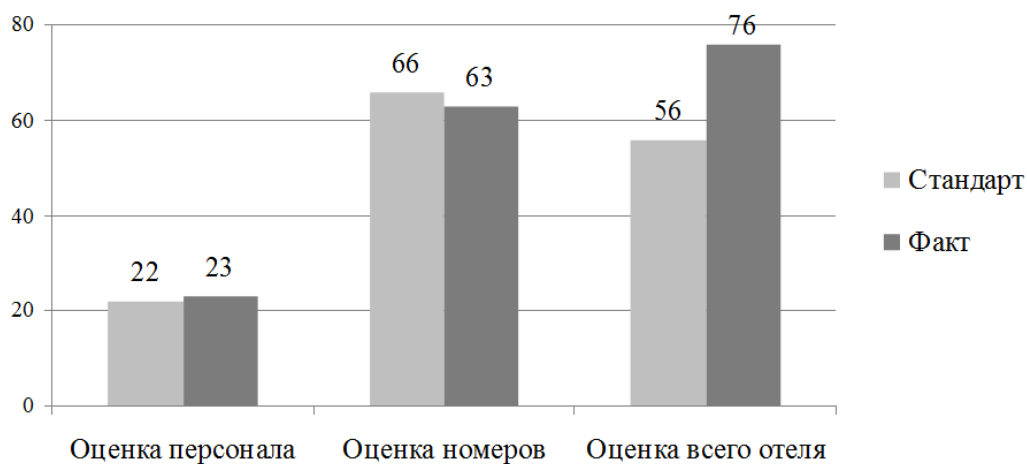


Рис. 3. Результат комплексной оценки предоставления гостиничной услуги в отеле «Дакар».

Исходя из комплексной оценки предоставления услуг, можно сделать вывод о том, что суммарный показатель по всей гостинице, составляющий 76 баллов, превышает нормативные требования (56 баллов) на 20 баллов, это свидетельствует о наличии всех предпосылок для успешного прохождения классификации и получения свидетельства с желаемой категорией. Однако руководству отеля необходимо обратить внимание на показатели оценки персонала и особенно оценки номеров в связи с тем, что разница между стандартом и фактом всего 1 и (-3) балла соответственно. Вследствие чего, предприятию следует не только подходить под стандарты, но и иметь дополнительные баллы сверх нормы для уверенного получения желаемой звездности.

«Золотое» правило обслуживания гласит: «Гостей следует обслуживать так, как Вы хотели бы, чтобы обслужили Вас». Следовательно, необходимо внести коррективы в предоставление услуг в отеле «Даккар» для максимального удовлетворения потребностей гостей. В этой связи предложим ряд мероприятий, направленных на повышение качества услуг гостиничного предприятия.

С целью организации более эффективного функционирования предприятия руководству отеля следует обратить внимание (см. Рис. 3) на уровень квалификации персонала, от которого зависит качество предоставляемых услуг. В данной ситуации правильным решением этой проблемы будет предоставление курсов повышения квалификации. В целях обеспечения стратегического преимущества перед конкурентами предприятию необходимо проводить анализ качества услуг гостиницы, который позволит создать предпосылки для последующего управления качеством. В настоящее время в компании проводился только один социологический опрос. На наш взгляд, отелю требуется проводить регулярные комплексные проверки, по результатам которых следует разрабатывать и внедрять программы контроля качества.

Таким образом, данные рекомендации позволят отелю «Даккар» (ООО «Ликкон») обеспечить эффективный анализ качества и уровня потребительской удовлетворенности, а также разработать и внедрить стандарты на гостиничные услуги, что обеспечит более качественное обслуживание гостей. Более того, при условии исполнения приведенных мероприятий отель приобретет конкурентное преимущество, что прогрессивно отразится на результатах основной деятельности и увеличении показателей доходности на вложенный капитал. При этом наличие Свидетельства о присвоенной категории будет являться для гостей отеля, как постоянных, так и потенциальных, гарантией получения ожидаемого уровня и спектра услуг, что, в свою очередь, обусловит увеличение туристского потока и загрузки.

ВЫВОДЫ

Классификация объектов туристской индустрии, а в частности гостиниц и иных средств размещения, является необходимым и обязательным условием их эффективного функционирования в настоящее время и основанием законного предоставления услуг в последующем. В этой связи для гостиничных предприятий Крыма и г. Севастополя данный вопрос должен быть основным. На примере проведенной в статье оценки каждое гостиничное предприятие имеет возможность провести предварительную самостоятельную ревизию инфраструктуры, что позволит, во-первых, выявить возможные недочеты, во-вторых, исправить их перед обращением заявления в аккредитованную организацию и, в результате, получить свидетельство с присвоением желаемой категории.

Список литературы

1. Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» (Зарегистрировано в Минюсте России 29.12.2014 № 35473) // Официальный сайт компании «КонсультантПлюс» [электронный ресурс]. Режим доступа: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=122445>.
2. Федеральный закон от 01.12.2007 № 310-ФЗ (ред. от 28.06.2014) «Об организации и проведении XXII Олимпийских зимних игр и XI Паралимпийских зимних игр 2014 года в городе Сочи, развитии города Сочи как горноклиматического курорта и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» // Официальный сайт компании «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=164901>.
3. Федеральный закон от 07.06.2013 № 108-ФЗ (ред. от 23.05.2016) «О подготовке и проведении в Российской Федерации чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года, Кубка конфедераций FIFA 2017 года и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» // Официальный сайт компании «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=198261>.
4. Официальный сайт Чемпионата мира по футболу FIFA 2018 в России™ – FIFA.com [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://ru.fifa.com/worldcup/destination/index.html>.
5. Новые правила классификации гостиниц внесены в Госдуму. Всеобщая классификация завершится к 2020 году. Крупным гостиницам нужно успеть раньше // Hotelier.PRO [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://hotelier.pro/news/item/710-newlaw>.
6. Автоматизированная система обеспечения законодательной деятельности // Официальный сайт Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://asozd2.duma.gov.ru/main.nsf/%28SpravkaNew%29?OpenAgent&RN=738883-6&02>.
7. В Севастополе только два отеля прошли спецклассификацию // Севастопольский новостной портал ForPost [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://sevastopol.su/news.php?id=87241>.
8. Федеральный перечень туристских объектов [Электронный ресурс]. Режим доступа: классификация-туризм.рф.

**IMPROVING THE ACCOMMODATIONS SERVICE QUALITY IN CRIMEA
AND SEVASTOPOL AS A RESULT OF CLASSIFICATION PROCESS**

Lalova D. V.¹, Khatikova Z. V.²

¹ *V. I. Vernadsky Crimean Federal University, Simferopol, Russian Federation*

² *Sevastopol Branch of Plekhanov Russian University of Economics, Sevastopol, Russian Federation*
E-mail: dashulik24.93@mail.ru, zkhaticova@mail.ru

The article studies the classification process of hotels and accommodations in Crimea and Sevastopol. The description of each stage of classification process and its cost are given. The classified facilities with certificates are enumerated. The article presents the brief description of the company (hotel “Dakkar”). The evaluation and service quality analysis of the hotel “Dakkar” are made. The results of preliminary estimation based on the required criteria to get a certificate from an accredited organization are presented on the given hotel. The ways for improving service quality are suggested.

Keywords: classification process, hotels and other accommodations, service quality.

References

1. Prikaz Minkul'tury Rossii ot 11.07.2014 № 1215 «Ob utverzhdenii porjadka klassifikacii ob#ektov turistskoj industrii, vključajushhijh gostinicy i inye sredstva razmeshhenija, gornolyzhnye trassy i pljazhi, osushhestvljaemoj akkreditovannymi organizacijami» («On approval of the classification of objects of the tourism industry, including hotels and other accommodation facilities, ski slopes and beaches, carried out by accredited organizations») (Zaregistrovano v Minjuste Rossii 29.12.2014 № 35473) // Oficial'nyj sajt kompanii «Konsul'tantPljus» [jelektronnyj resurs]. URL: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=122445> (data obrashhenija 25.05.2016).
2. Federal'nyj zakon ot 01.12.2007 № 310-FZ (red. ot 28.06.2014) «Ob organizacii i provedenii XXII Olimpijskih zimnih igr i XI Paralimpijskih zimnih igr 2014 goda v gorode Sochi, razvitii goroda Sochi kak gornoklimaticheskogo kurorta i vnesenija izmenenij v otdel'nye zakonodatel'nye akty Rossijskoj Federacii» («On the organization and holding of the XXII Olympic Winter Games and XI Paralympic Winter Games 2014 in Sochi, development of Sochi as a Mountain Climate Resort and amending certain legislative acts of the Russian Federation») // Oficial'nyj sajt kompanii «Konsul'tantPljus» [jelektronnyj resurs]. URL: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=164901> (data obrashhenija 25.05.2016).
3. Federal'nyj zakon ot 07.06.2013 № 108-FZ (red. ot 23.05.2016) «O podgotovke i provedenii v Rossijskoj Federacii chempionata mira po futbolu FIFA 2018 goda, Kubka konfederacij FIFA 2017 goda i vnesenii izmenenij v otdel'nye zakonodatel'nye akty Rossijskoj Federacii» («On the preparation and conduct of the Russian Federation for the FIFA World Cup 2018, FIFA Confederations Cup 2017 and Amendments to Certain Legislative Acts of the Russian Federation») // Oficial'nyj sajt kompanii «Konsul'tantPljus» [jelektronnyj resurs]. URL: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=198261> (data obrashhenija 25.05.2016).
4. Oficial'nyj sajt Chempionata mira po futbolu FIFA 2018 v Rossii™ – FIFA.com (The official website for the FIFA 2018 World Cup in Russia™ – FIFA.com) [jelektronnyj resurs]. URL: <http://ru.fifa.com/worldcup/destination/index.html> (data obrashhenija 03.06.2016).
5. Novye pravila klassifikacii gostinic vneseny v Gosdumu. Vseobshhaja klassifikacija zavershitsja k 2020 godu. Krupnym gostinicom nuzhno uspet' ran'she (New rules for hotel classification introduced in the State Duma. The general classification will be completed by 2020. Close to hotels need to have time before) // Hotelier.PRO [jelektronnyj resurs]. URL: <http://hotelier.pro/news/item/710-newlaw> (data obrashhenija 03.06.2016).
6. Avtomatizirovannaja sistema obespečenija zakonodatel'noj dejatel'nosti (An automated system for ensuring legislative activity) // Oficial'nyj sajt Gosudarstvennoj Dumy Federal'nogo Sobranija Rossijskoj Federacii [jelektronnyj resurs]. URL: <http://asozd2.duma.gov.ru/main.nsf/%28SpravkaNew%29?OpenAgent&RN=738883-6&02> (data obrashhenija 03.06.2016).
7. V Sevastopole tol'ko dva otelja proshli specklassifikaciju (In Sevastopol, only two hotels have been spetsklassifikatsiju) // Sevastopol'skij novostnoj portal ForPost [jelektronnyj resurs]. URL: <http://sevastopol.su/news.php?id=87241> (data obrashhenija 25.05.2016).
8. Federal'nyj perechen' turistskih ob#ektov (The federal list of tourist facilities) [jelektronnyj resurs]. URL: klassifikacija-turizm.rf (data obrashhenija 25.05.2016).

Поступила в редакцию 15. 04. 2016 г.