



# Международные стандарты в сфере гостеприимства. Требования ВТО. Особенности их внедрения и поддержания.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ  
ПОСОБИЕ



2007

Рассматриваются проблемы классификации средств размещения, стандартов качества и сертификации услуг индустрии гостеприимства; международные и российские стандарты в сравнительном аспекте, а также актуальные проблемы, связанные с перспективой вступления России в ВТО, и важнейшие требования Всемирной туристской организации системы ООН к гостиничной индустрии (русской в том числе) в контексте развития международного туризма.

Для преподавателей и студентов высших учебных заведений, слушателей системы повышения квалификации, руководителей и специалистов гостиничного и ресторанного бизнеса. Может быть использовано для самообразования.

# СОДЕРЖАНИЕ

Изготовлено по  
государственному  
заказу города  
Москвы

Использование  
материалов целиком  
или частично  
допускается только  
с письменного  
разрешения  
заказчика по  
государственному  
контракту  
ОАО «ГАО «Москва»  
и Правительства  
Москвы.

Все права  
принадлежат  
Правительству  
Москвы.

стр. 2	<b>введение.</b>
стр. 3	<b>глава I.</b> Критерии ЮНВТО по продолжительности посещения.
стр. 4	<b>глава II.</b> Средства размещения.
стр. 11	<b>глава III.</b> Категоризация средств размещения в различных странах.
стр. 19	<b>глава IV.</b> Российский государственный стандарт классификации средств размещения.
стр. 25	<b>глава V.</b> Основные модели организации гостиничного дела.
стр. 28	<b>глава VI.</b> Международные гостиничные правила.
стр. 31	<b>глава VII.</b> Системы категоризации, разработанные независимыми экспертами.
стр. 33	<b>глава VIII.</b> Роль государственных стандартов к управлению качеством гостиничных услуг.
стр. 39	<b>глава IX.</b> Международное и российское регулирование сферы гостеприимства.
стр. 42	<b>глава X.</b> Международные стандарты и сертификация качества услуг гостиничной сферы.
стр. 48	<b>глава XI.</b> Основы технического регулирования предпринимательской деятельности в туристическом и гостиничном бизнесе в условиях присоединения России к Всемирной торговой организации.
стр. 52	<b>глава XII.</b> Некоторые специфические аспекты регулирования индустрии гостеприимства.
стр. 57	<b>заключение.</b>
стр. 59	<b>приложения.</b>
стр. 93	<b>литература.</b>

# Введение

---

За последние годы в России достигнуты значительные успехи в развитии туризма и гостиничного бизнеса, существенно увеличилось число иностранных туристов, вырос внутренний туризм, повысилась загрузка отелей, серьезно изменился в лучшую сторону гостиничный сервис. Однако нельзя останавливаться на достигнутом и довольствоваться теми хорошими изменениями, которые уже произошли. Надо отдавать себе отчет, что каждый новый период развития бизнеса порождает и новые проблемы. В России не хватает гостиниц туристического класса, остаются проблемы загрузки в не сезон, эффективности эксплуатации гостиниц, совершенствования подготовки кадров среднего менеджерского звена для гостиниц. Кроме того, отрасли необходима более полная интеграция в мировое туристическое сообщество. В этой связи одним из условий успешной перспективы вступления России в ВТО является соответствие принятым международным стандартам и критериям Всемирной туристской организации системы ООН (ЮНВТО), применяемым в гостиничном бизнесе, т.е. в той сфере, где непосредственно взаимодействуют предприниматели-хотельеры разных стран.

Сертификация туристских услуг и услуг гостиниц является одним из важнейших механизмов управления качеством обслуживания, дающих возможность объективно оценить уровень услуг,

подтвердить их безопасность для потребителя. В условиях рыночной экономики в рамках индустрии гостеприимства потребитель является ключевой фигурой при реализации требований стандартов на предоставляемое ему качество туристских услуг, в зависимости от которого и находится цена на реализуемый туристу турпродукт. Индустрия туризма введением стандартов на туристское обслуживание, применение сертификации услуг определяет способы и критерии оценки качества своей деятельности и позволяет создать у потребителей уверенность в том, что удобства или услуги предоставляются туристу и экскурсанту в рамках четко определенных норм и правил.

Целью предлагаемого методического пособия является исследование особенностей международных и российских стандартов индустрии гостеприимства, анализ существующих систем классификации, стандартизации и сертификации качества услуг гостиничной сферы. Предпринята попытка обобщить международный опыт в указанной области, а также оценить перспективы возможностей России удовлетворить требования ЮНВТО.

Целевая аудитория: руководители и менеджеры гостиничных комплексов, коммерческие директора, а также преподаватели и студенты учебных заведений, готовящих специалистов для сферы гостиничного бизнеса.

# Критерии ЮНВТО по продолжительности посещения

Индустрия гостеприимства является ключевым фактором развития как внутреннего, так и международного туризма. Основные аспекты международного туризма регулируются Всемирной туристической организацией системы Организации Объединенных Наций — ЮНВТО. Потребители услуг гостиничной индустрии раз-

личаются по многим критериям, среди которых одним из главных является продолжительность посещения. В международной практике продолжительность путешествия измеряется количеством времени, проведенного в стране пребывания (выездной туризм) или вне постоянного места жительства (внутренний туризм).

Таблица 1. Рекомендуемая ЮНВТО классификация продолжительности посещения.

Категории посетителей	Количество ночевков (дн.)	
	разряд	подразряд
Однодневные посетители (экскурсанты)	—	—
Туристы	1. 1–2	—
	2. 4–7	—
	3. 8–28	3.1 8–14
		3.2 15–28
	4. 29–91	4.1 29–42
4.2 43–56		
4.3 57–70		
4.4 71–91		
5. 92–365	5.1 92–182	
	5.2 183–365	

# Средства размещения

---

Гостиничный бизнес является сложной социально-экономической системой, оказывающей растущее влияние на материальную и духовную жизнь общества. Но на данный момент не существует четкой, понятной и фиксированной терминологии, характеризующей многие основные параметры данной отрасли с точки зрения международной практики и принятых стандартов. Все это неизбежно затрудняет деятельность профессиональных российских компаний, создает проблемы для грамотной организации гостиничного бизнеса, усложняет контакты с родственными международными и национальными структурами. Гостиничные услуги имеют свои особенности и представляют собой в настоящее время высокоразвитую индустрию.

Имея длительную историю, международный гостиничный бизнес до сих пор не получил однозначного определения и по-разному трактуется не только отдельными специалистами, но и гостиничными организациями.

Под **средством размещения**, согласно терминологии Всемирной туристской организации (ЮНВТО), понимается любой объект помещения, который регулярно или иногда предоставляет туристам размещение для ночевки. На практи-

ке средства размещения представляют собой широкий спектр — от дорогих гостиниц 5 звезд до туристских приютов.

В связи с многообразием видов средств размещения возникает проблема их классификации, которая усложняется не всегда явными различиями между предприятиями размещения, а также национальной спецификой и субъективизмом владельцев, создающих для своей собственности дополнительные определения, усложняя тем самым создание единой классификации. Исходя из того, что гостиничная индустрия состоит из самых различных сегментов, многие средства размещения не попадают ни в один конкретный класс, а некоторые, наоборот, могут соответствовать нескольким классам. Виды средств размещения можно классифицировать по различным признакам.

1. По размеру: малые (до 150 номеров); средние (от 150 до 299 номеров); большие (от 300 до 600 номеров); мега-отели (более 600 номеров).

2. По типу гостиничного продукта: гостиницы; мотели; сюит-отели (suite hotels); резидентные гостиницы (для постоянного проживания); гостиницы “В&В” (завтрак и постель); таймшер-гостиницы и кондоминиум-отели; гостиницы с казино.

Таблица 2. Стандартная классификация ВТО средств размещения туристов.

Категории	Разряды	Группы
1. Коллективные средства размещения туристов	1.1. Гостиницы и аналогичные средства размещения 1.2. Специализированные заведения 1.3. Прочие коллективные заведения	1.1.1. Гостиницы 1.1.2. Аналогичные заведения 1.2.1. Оздоровительные заведения 1.2.2. Лагеря труда и отдыха 1.2.3. Общественные средства транспорта 1.2.4. Конгресс-центры 1.3.1. Жилища, предназначенные для отдыха 1.3.2. Кемпинги 1.3.3. Прочие
2. Индивидуальные средства размещения туристов	2.1. Индивидуальные средства размещения	2.1.1. Собственные жилища 2.1.2. Арендруемые комнаты 2.1.3. Арендруемые жилища 2.1.4. Размещение у родственников и знакомых (бесплатно) 2.1.5. Прочие

3. По ценам (на примере классификации, принятой в США): бюджетные (25–35 долл.); экономичные (35–55 долл.); средние (55–95 долл.); первоклассные (95–195 долл.); апартаментные (65–125 долл.); фешенебельные (125–425 долл.).

4. По целевым рынкам: бизнес-гостиницы; курортные гостиницы; конгресс-центры; конгресс-гостиницы; молодежные гостиницы; туристские кемпинги.

5. По специализации: лечебные гостиницы; лагеря труда и отдыха.

6. По условиям использования: таймшер; кондоминиум; для длительного проживания; для проведения конференций.

7. По форме собственности: государственные; муниципальные; акционерные; ведомственные; общественных объединений (организаций); совместные предприятия; частные предприятия.

8. По месторасположению: городские; курортные (в курортной местности); гостиницы при аэропортах (транзитные); придорожные (на автодороге); альпотели; общественные средства транспорта; ботели, флотели; баггаи.

Попытки введения унифицированной международной классификации средств размещения до настоящего времени не увенчались успехом. Однако в международной практике принята **стандартная классификация средств размещения туристов**, разработанная экспертами ВТО (табл. 2).

Согласно данной классификации все средства размещения делятся на две категории: коллективные и индивидуальные.

**Под коллективным средством размещения** понимается любой объект, который регулярно или иногда предоставляет туристам размещение для ночевки в комнате или каком-либо ином помещении, однако число номеров, которое в нем имеется, превышает определенный минимум, устанавливаемый каждой страной самостоятельно (например, в России — 10 номеров, Италии — 7 номеров). Причем все номера в данном предприятии должны подчиняться единому руководству (даже если оно не ставит целью извлечение прибыли), быть сгруппированы в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и имеющимся оборудованием.

**К коллективным средствам размещения туристов** относятся: гостиницы и аналогичные средства размещения, в том числе клубы с проживанием, специализированные заведения и прочие предприятия размещения.

**Гостиницы обладают следующими признаками:**

- состоят из номеров, число которых превышает определенный минимум, имеют единое руководство;
- предоставляют разнообразные гостиничные услуги, перечень которых не ограничивается ежедневной заправкой постелей, уборкой номера и санузла;
- сгруппированы в классы (классифицированы) и могут иметь категории качества обслуживания (сертифицированы) в соответствии с предоставляемыми услугами, имеющимся оборудованием, архитектурой зданий и квалификацией персонала;

— не входят в категорию специализированных заведений.

**Аналогичные заведения** включают пансионаты и меблированные комнаты, туристские общежития и другие средства размещения, которые состоят из номеров и представляют ограниченные гостиничные услуги, включая ежедневную заправку постелей, уборку номера и санузла.

К числу предприятий данного вида относятся оздоровительные заведения, лагеря труда и отдыха, конгресс-центры и т. д. Прочие коллективные средства размещения предоставляют ограниченные гостиничные услуги, исключая ежедневную заправку постелей и уборку жилых помещений. Они могут состоять не из номеров, а представлять собой единицы типа «жилища», «площадки для кемпинга» или «коллективные спальные помещения (общежития)». Все средства размещения классифицированы по отдельным группам. Группа «Гостиницы и аналогичные предприятия» включает гостиницы, гостиницы квартирного типа, мотели, придорожные и пляжные гостиницы, клубы с проживанием, пансионаты, меблированные комнаты, туристские общежития.

**Специализированные предприятия** помимо предоставления услуг размещения выполняют еще какую-либо другую специализированную функцию, например, организацию конференции, лечение и т. д.

Группа «Специализированные предприятия» состоит из санаториев, лагерей труда и отдыха, размещения в коллективных средствах транспорта (поездах, морских и речных судах и яхтах), а также конгресс-центрах.

Группа «Прочие коллективные средства размещения» включает комплексы домов и бунгалов, организованные в качестве жилищ, предназначенных для отдыха, огороженные площадки для палаток, автоприцепов, домов на колесах, бухты для малых судов, а также молодежные общежития и т. д.

К **индивидуальным средствам размещения** относятся собственные жилища — квартиры, виллы, особняки, коттеджи, используемые посетителями-резидентами (в том числе и апартаменты тайм-шера), комнаты, арендуемые у частных лиц или агентств, помещения, предоставляемые бесплатно родственниками и знакомыми. Отнесение к тем или иным средствам размещения определяется законодательными актами и нормативными документами каждой страны. Например, в Италии «Основной закон по развитию и совершенствованию туризма» относит к гостиничному хозяйству предприятия по приему туристов — гостиницы, мотели, сельские туркомплексы и пансионаты, базы и лагеря отдыха для молодежи, туристские деревни, сельские дома,

дома и меблированные квартиры, дома отдыха, дома молодежи, альпийские приюты. Предприятия размещения в Дании включают гостиницы, мотели, кемпинги, турбазы, дома приезжих, интернаты, имения и т. д.

Минимальная вместимость гостиниц и аналогичных объектов размещения зависит от национальных и региональных условий и действующих стандартов и составляет, как правило, 7–10 номеров.

Специализированные средства размещения предоставляют минимум услуг и не обязательно состоят из номеров. Эти заведения, помимо предоставления услуг размещения, оказывают специализированные услуги, такие как лечение и оздоровление, социальные услуги, организация проведения заседаний и конференций и т. д. Специфика оказываемых услуг и определяет названия (классы) этих средств размещения: санатории, курорты, конгресс-центры, различного рода лагеря труда и отдыха.

Прочие коллективные средства размещения — средства размещения любого типа, включая неприбыльные, предоставляющие минимальный объем услуг и не обязательно состоящие из номеров. К ним могут быть отнесены кемпинги, объекты размещения социального характера (общежития, дома отдыха).

Исходя из вышесказанного, можно сделать вывод, что гостиничные предприятия классифицируются в зависимости от расположения, набора предоставляемых услуг и уровня предлагаемого обслуживания. В соответствии с классификацией ВТО по месту расположения можно выделить следующие виды гостиниц:

- *гостиницы в центре города;*
- *придорожные, как правило малой этажности с открытыми авто-стоянками;*
- *гостиницы в окрестностях городов и в аэропортах;*

— *плавучие отели* — это плавсредства, оборудованные под гостиницы, для размещения и отдыха туристов у берега моря, реки или озера. При необходимости такая гостиница может быть отбуксирована по воде вместе с туристами к другой стоянке.

**По уровню, ассортименту и стоимости** услуг гостиничные предприятия делятся на несколько типов:

- *дешевые отели или отели с ограниченным сервисом, которые предлагают минимум услуг.* При этом предприятия питания при них могут быть, а могут и отсутствовать;

— *отели «люкс»* — обладают фешенебельным декором, оснащены высококачественной мебелью, хорошо оборудованными общественными помещениями и должны быть обеспечены боль-



шим количеством персонала по отношению к числу номеров.

ВТО в зависимости от **потребителя** гостиничных услуг на со-временном гостиничном рынке рекомендует выделять следующие типы отелей:

*Отель «люкс»* на 100–400 номеров, располагается, как правило, в центре города и предоставляет элитарные условия проживания руководителям самого высокого уровня за очень высокую цену.

*Отель высокого класса* имеет от 400 до 2000 номеров, располагается в пределах города и предлагает широкий набор услуг, предоставляемых обученным персоналом, бизнесменам, участникам конференций, индивидуальным туристам; он оснащен дорогой мебелью и оборудованием. Цена проживания — выше средней.

*Отель среднего уровня* ориентирован на широкий круг потребителя, может иметь различное число номеров. Стремится использовать современную технологию, снижая эксплуатационные расходы и придерживаясь среднего уровня цен.

*Апарт-отель* имеет обычно от 100 до 400 номеров с условиями, аналогичными меблированными комнатам. Цены варьируются в зависимости от сезона и условий размещения. Ориентирован на бизнесменов или туристов, останавливающихся на длительный срок.

*Отель экономического класса* может быть небольшим, с числом номеров от 10 до 150. Располагается в черте города, имеет небольшой штат персонала, хорошо оборудованный номерной фонд, но не предоставляет услуг питания. Потребителями являются, как правило, бизнесмены, индивидуальные туристы.

*Мотель* — предназначен для туристов, путешествующих на автотранспорте. Может иметь от 150 до 400 номеров, располагается вблизи автотрасс, имеет небольшой штат персонала и предполагает невысокие цены при современных хорошо оборудованных номерах. Без услуг питания.

*Курортная гостиница* может иметь от 100 до 500 номеров, обычно отдалена от города и располагается вблизи водоемов, в живописных местах; предлагает полный набор услуг, имеет много спортивных сооружений, детских площадок; цены — выше средних, ориентированы на различные категории туристов.

*Таймшер* — от 50 до 250 номеров, возможны отдельные строения. Имеет номера квартирного типа и условия, аналогичные курортным гостиницам. Отдельные квартиры проданы индивидуальным владельцам, однако полная собственность контролируется компанией управления.

Цена таймшера зависит от особенностей сезона, а также времени пребывания. Проживание

в менее привлекательные периоды времени стоит существенно меньше, чем в сезон наибольшего спроса.

Владелец номера имеет возможность пользоваться недвижимостью на протяжении определенного времени, пропорционально внесенному денежному взносу.

Обычно «собственность» приобретается на срок от 10 лет до бессрочного пользования.

Время пользования измеряется в неделях. Владелец может отдыхать в приобретенных апартаментах в «свои» недели либо обменять место отдыха на аналогичное в рамках «приобретенного сезона».

В отличие от классификации ВТО в Российской Федерации в зависимости от назначения принята следующая классификация средств размещения гостиничного типа (рис. 1).

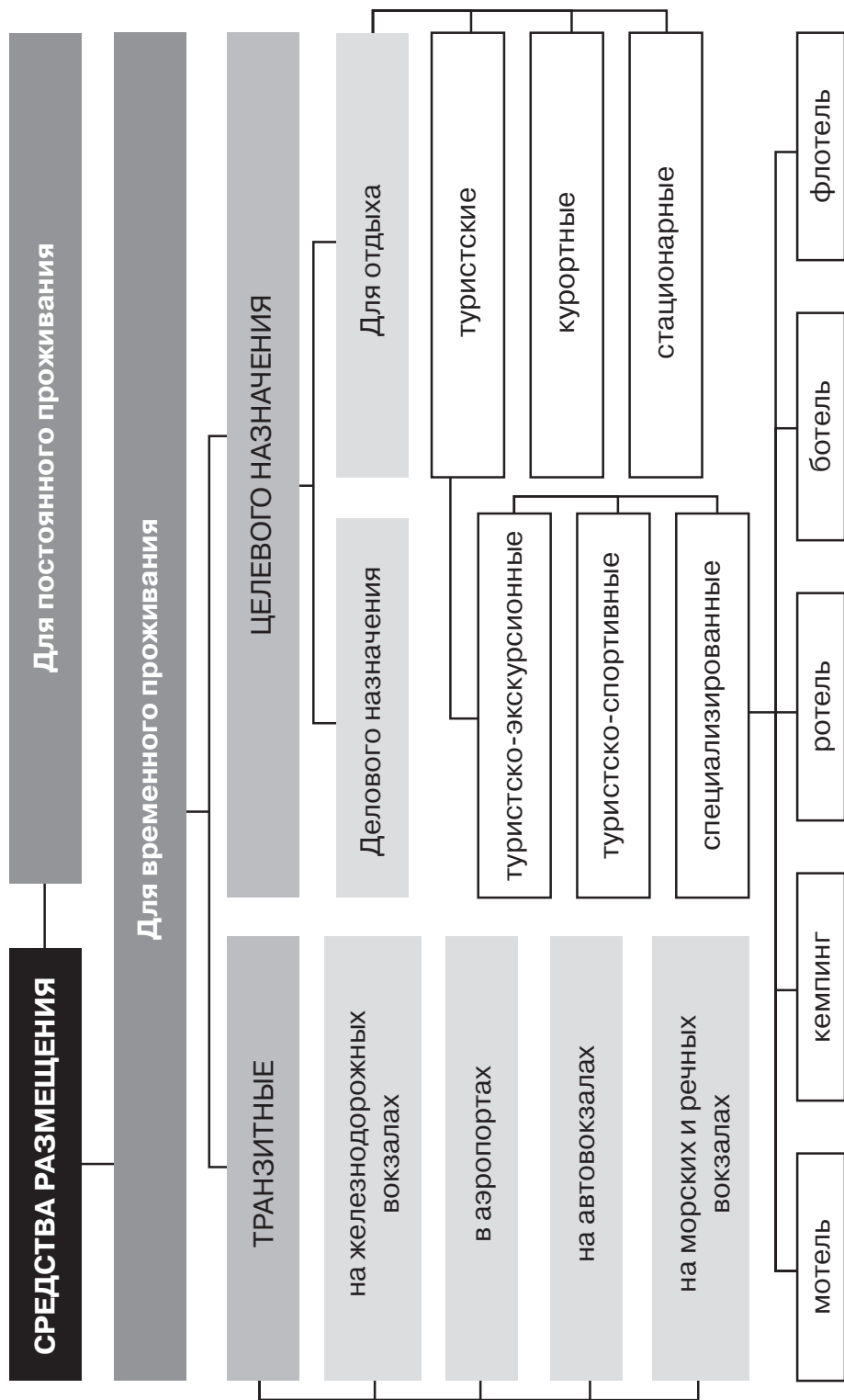
*Гостиницы для постоянного проживания* в России на данный момент практически отсутствуют. *Транзитные гостиницы* обслуживают любой контингент в условиях кратковременной остановки. Расположены они, как правило, на территориях крупных транспортных узлов, железнодорожных вокзалов, аэропортов, морских и речных вокзалов, автовокзалов. Уровень обслуживания и ассортимент услуг минимален, питание обычно не предоставляется, так как предприятия питания находятся на вокзалах.

*Гостиницы делового назначения* обслуживают лиц, пребывающих в деловых поездках и командировках. **Требования, предъявляемые к гостиницам делового назначения:**

1. Местоположение вблизи административных, общественных и прочих центров городов без обязательного наличия озелененной территории для отдыха и спортивной деятельности.
2. Преобладание в номерном фонде одноместных номеров.
3. Обязательная организация в номере рабочей зоны. Под рабочей зоной понимается письменный стол, рабочее кресло, настольное освещение, письменные принадлежности и средства оргтехники.
4. Максимальная изоляция номеров от внешней среды в целях обеспечения условий для сосредоточенной работы.
5. Наличие помещений для проведения совещаний, переговоров, семинаров и др.
6. Бизнес-центр.
7. Службы финансового обеспечения.

**Требования, предъявляемые к гостиницам для отдыха:**

1. Размещение среди озелененных массивов, максимально удаленных от городских центров.
2. Обязательное наличие озелененной территории, оборудованной для отдыха и занятий спортом.



**Рис. 1.** Классификация средств размещения по назначению.

3. Преобладание в номерном фонде двухместных номеров.

4. Наличие детских площадок, помещений для игр и развлечений.

При этом каждая гостиница для отдыха имеет свои собственные характерные особенности.

*Курортные гостиницы* должны иметь помещения лечебно-медицинского, оздоровительного назначения, а также предусматривать диетическое питание.

*Стационарные гостиницы* предназначены в основном для семейного отдыха, поэтому они должны иметь помещения для игр детей, в том числе и под присмотром персонала, для спортивно-оздоровительных занятий, для развлечений. В номерном фонде должна быть предусмотрена система объединения жилых номеров.

*Туристско-экскурсионные гостиницы* в своем штате имеют должности экскурсоводов, групповодов, спортивных инструкторов, а гостиницы для спортивного туризма (туристские базы, горные гостиницы) должны иметь помещения для туристско-спортивного обслуживания (туркабинеты, прокат спортивного инвентаря, бассейны) и находиться вблизи оборудованных туристских трасс в соответствии с требованиями маршрута.

### Специализированные гостиницы.

Среди перечисленных гостиниц особое место занимают следующие:

— *кемпинг* — лагерь для автотуристов, расположенный в загородной местности, оснащенный летними домиками или палатками;

— *ротель* — передвижная гостиница, представляющая собой вагон с одно-, двухместными номерами. В дневное время туристы знакомятся с различными городами и их достопримечательностями, а ночуют в поезде;

— *ботель* — небольшая гостиница на воде (неплавающая), в качестве которой может использоваться соответствующим образом оборудованное судно;

— *флотель* — плавающая гостиница, представляющая собой специально оборудованное судно; туристам предоставляются комфортабельные номера-каюты, услуги активного отдыха, залы для переговоров, конференций, конгрессов, средства связи, многочисленные бары и рестораны.

Флотели используются для организации круизного отдыха, бурный рост которого наблюдается в последнее десятилетие. Так, например, в 2005 г. среди портовых городов Балтийского моря по числу судозаходов и, соответственно, числу круизных туристов Санкт-Петербург уступил только Копенгагену, обойдя Таллин, Хельсинки,

Стокгольм. В ближайшем будущем, по круизному направлению ожидается увеличение потока туристов на 10–15% в год.

Вместе с увеличением мест назначения и расширением сегмента рынка для круизов развивается и более совершенный вид отдыха — круиз и перелет на самолете, в котором сочетается скорость воздушного транспорта с романтикой морского путешествия. Средство размещения для такого отдыха называется *флайтелем*, но из-за высокой стоимости оно представлено на рынке гостиничных услуг ограниченно.

Особое внимание хотелось бы уделить новому виду специализированного туризма — *деревенскому туризму (rural tourism)*. В настоящее время деревенский туризм рассматривается как весьма доходный вид деятельности и имеет немалые объемы. Разумеется, соперничать с объемами туристских потоков на морские курорты он не может, но тем не менее по значимости становится важным направлением туристского бизнеса, достойным внимания и изучения.

Применительно к условиям России — это неплохая ниша для деятельности, так как она довольно слабо освоена.

Сегодня основными мотивами для выбора такого вида отдыха являются следующие:

— отсутствие средств для отдыха на дорогих морских курортах;

— устоявшийся образ жизни в сельской местности у определенной категории людей независимо от достатка, например, в силу семейных или иных традиций;

— близость к естественной природе и возможность больше времени проводить на свежем воздухе в лесу, на озере и др.;

— возможность питаться экологически чистыми и дешевыми продуктами;

— возможность приобщения к другой культуре и обычаям, участие в местных праздниках и развлечениях.

Существует *два основных вида организации такого отдыха* горожан своего региона и жителей других местностей или иностранных туристов:

— сдача в наем небольших домиков или номеров в небольших сельских гостиницах или коттеджей, расположенных в живописных местностях;

— организация проживания отдыхающих на ферме в сельском доме непосредственно в семье.

Единой международной классификации гостиничных предприятий не существует. Рекомендации ВТО по определению категорий гостиниц каждой страной трактуются по-своему. Окончательное решение принимает министерство по туризму страны. Введение единой классификации гостиниц препятствует ряд факторов, связанных с культурно-историческим развитием

отдельных государств, их национальными особенностями, различиями в критериях оценки качества обслуживания и т.п. Гостиницы, относящиеся к одной категории, но расположенные в разных государствах, существенно отличаются друг от друга. Так, в Париже ни одна отель не удостоился категории «пять звезд». Актуальная задача — создание единой для всех стран мира классификации гостиниц.

*Критериями классификации* средств размещения являются:

- уровень комфортности номеров,
- уровень сервиса,
- местоположение,
- цены,
- вместимость,
- режим эксплуатации,
- условия пользования,
- назначение,
- виды жилья и служебных помещений.

*В зависимости от уровня комфортности* различают гостиницы различных категорий, которые условно обозначаются звездами, буквами, коронами, баллами. У каждой категории есть свои разряды, которые устанавливаются путем присвоения числа звезд (от одной до пяти), букв (А, В, С, D.), корон, ключей и т.д.

В настоящее время в мировой индустрии гостеприимства используется более тридцати различных систем классификации гостиничных предприятий, самыми распространенными из которых являются:

— система звезд (применяется во Франции, Австрии, Венгрии, Китае и ряде других стран, которые участвуют в международном туристском обмене);

- система букв (Греция);
- система корон (Великобритания);
- система баллов (Индия);
- система разрядов.

Наиболее используемой является французская национальная «звездная» классификация, в которой категории комфорта условно обозначаются звездами. При определении категории оцениваются следующие параметры гостиницы:

- характеристика номерного фонда;
- характеристики общественных помещений (конференц-залов, холлов, помещений для отдыха, для деловых встреч, для занятий спортом);
- наличие и характеристики предприятий питания (бара, ресторана, столовой, буфета);
- техническое оборудование и оформление интерьера;
- характеристика здания и прилегающей к нему территории;
- информационное обеспечение (наличие телефона, телефакса, компьютера);

— обеспечение возможности предоставления услуг торговли, бытового обслуживания и других дополнительных услуг;

— качество подготовки персонала, работающего в гостинице.

«*Буквенная*» система применяется в Греции, где гостиницы условно делятся на четыре категории: А, В, С, D. Гостиницы категории «А» соответствуют четырем звездам, «В» — трем, «С» — двум. Гостиницам высшего класса нередко присуждается категория «de luxe».

К наименее притязательным средствам размещения относятся апартаменты, которые представляют собой скромные квартирки в небольших домиках. В гостиницах категории «С» предлагается минимальный набор услуг; гостиницы этой категории, как правило, располагаются не на берегу моря, а в нескольких километрах от побережья. Отели категории «В», если они находятся в курортной зоне, почти всегда располагаются на побережье. В гостиницах категории «А», в отличие от гостиниц предыдущих категорий, предоставляется обслуживание более высокого уровня. Гостиницы, претендующие на самый высокий уровень, обычно отвечают международным требованиям и соответствуют стандартам, принятым во всем мире.

*Система «корон»* характерна для Великобритании. Чтобы перевести категорию гостиницы с «языка корон» на «язык звезд», нужно от общего числа корон отнять одну. Например, если в Англии отель четырехкоронный, то в переводе на звездную систему он стал бы трехзвездочным.

*По типу сервиса* различаются гостиницы полносервисные, экономичные, отели длительного проживания и апартаментные.

Полносервисные гостиницы предлагают полный ассортимент услуг, включая те, которые обычно упоминаются при характеристике фешенебельных отелей: шикарный интерьер, обслуживание высокого класса, множество торговых точек и разнообразных помещений для формальных и неформальных встреч (ресторан, бар, кафе, банкетные залы, конференц-залы).

Экономичные гостиницы предлагают просторные, хорошо меблированные номера, но без декоративных излишеств, собственных полносервисных отелей. Прежде всего они сосредотачивают внимание на ночлеге гостей, а не на их питании. Здесь могут отсутствовать кафе и рестораны. Такие отели могут предложить своим гостям лишь континентальный завтрак, состоящий из чая или кофе с булочкой.

# Категоризация средств размещения в различных странах

---

В ряде публикаций (в том числе официальных) процесс определения уровня качества именуется классификацией. Однако классификация по уровням качества может быть предпринята лишь в отношении однородных объектов с конечным числом классификационных показателей. Разнородность предприятий индустрии средств размещения очень велика и некоторые объекты могут иметь всего несколько схожих таких показателей. Поэтому ранжирование по уровню качества вызывает необходимость выделить классы и предварительно определить принадлежность объекта к тому или иному классу средств размещения, т.е. опять же классифицировать. Во избежание подобной подмены понятий считается целесообразным применять для обозначения распределения средств размещения согласно уровням качества услуг термин «категоризация».

Проблема категоризации средств размещения является одной из важнейших с точки зрения управления качеством. На сегодняшний день в мире, в том числе и в Европе, нет единой системы категоризации.

Осуществлялись попытки создания единой международной категоризации гостиниц. В этой связи МАГР совместно с Международной торговой палатой и Международным союзом официальных туристских организаций (МСОТО) был разработан проект единой международной категоризации гостиниц.

По данным Международной ассоциации гостиниц и ресторанов (МАГР), в настоящее время официальная система категоризации средств размещения принята только в 64 странах мира, в 11 из них она находится в стадии разработки, в 58 странах гостиницы не имеют единой категоризации. К числу последних относятся и такие страны массового туризма, как Великобритания, США и Япония.

Это обусловлено тем, что разработка системы категоризации средств размещения относится к числу наиболее сложных проблем туристской отрасли и гостиничного хозяйства. Действительно, согласно расчетам, количество параметров, характеризующих качество различных средств размещения, составляет не одну сотню.

**Таблица 3. Подходы к применению систем категоризации средств размещения в ряде стран.**

Страны, в которых стандарты, нормы и процедуры категоризации устанавливаются государственными органами	Страны, в которых стандарты, нормы и процедуры категоризации устанавливаются негосударственными организациями	Страны, в которых категоризация проводится обязательно	Страны, в которых категоризация проводится на добровольной основе
Болгария	Великобритания	Бельгия	Австрия
Венгрия	Дания	Венгрия	Великобритания
Греция	Норвегия	Греция	Германия
Индия	США	Индия	Дания
Испания	Швейцария	Испания	Норвегия
Италия	Швеция	Италия	Россия
Марокко		Швейцария	Словения
Мексика			США
Португалия			Финляндия
Россия			Франция
Словения			Швеция
Франция			

В международной практике существует несколько направлений для решения вопроса категоризации средств размещения (табл. 3).

В одном из направлений, к которому относятся, например, Австрия, Франция, Россия, отдается предпочтение так называемым статическим признакам, или *техническому качеству*, т.е. твердо установленному процентному соотношению номеров с ванной и санузлом, наличию таких помещений, как, например, крытый бассейн, сауна и т.д., определенному соотношению между вместимостью гостиницы и численностью обслуживающего персонала и т.д.

В другом направлении доминирующими являются «динамические» факторы, т.е. *функциональное качество*. Его сторонники считают, что жесткие соотношения в средствах размещения без должного уровня обслуживания не обеспечивают правильной оценки фактического качества услуг средства размещения. К этому направле-

нию относится система категоризации средств размещения в Швейцарии, а также некоторых гостиничных цепей.

Применяются и смешанные подходы при определении категории средств размещения, например, в Великобритании, на Филиппинах.

В настоящее время в мире действует около 30 различных национальных систем категоризации средств размещения, прежде всего гостиниц (система «звезд» от 1 до 5 звезд; система букв — А, В, С, D; система «корон» или «ключей», «лун», «яблок», «бриллиантов» и т.д.), которые можно объединить в две основные группы:

1) «европейский тип», в основу которого положена французская национальная система,

2) балльная оценка, основу которой составляет индийская национальная система (преобладает в странах Азии и Африки).

Рассмотрим системы рейтингов средств размещения, принятые в некоторых зарубежных странах.

**Франция.** Нормы и процедура категоризации средств размещения определяются Постановлением министра труда, малого предпринимательства и туризма от 14 февраля 1986 г. с дополнениями согласно Постановлению министра туризма от 10 апреля 1991 г. По данному постановлению все гостиницы подразделяются на 6 категорий (от 1 до 4 звезд «люкс», некатегорийные). Размер гостиницы практически не оказывает влияния на категорию (минимальное количество номеров колеблется от 7 до 10), так как потребитель получает отдельный номер, и только его оборудование и набор услуг являются критериями оценки. Следует отметить, что в стране преобладают гостиницы среднего уровня (одна звезда — 40,6%; 2 звезды — 32,2%; 3 звезды — 18,3%; 4 звезды — 5,3%, 4 звезды люкс — 3,6% общего числа категорийных гостиниц).

Туристские резиденции, а также кемпинги и участки под караванинги имеют 4 категории (1–4 звезды). Кроме того, во Франции принята категоризация ресторанов (1–5 звезд «люкс»).

**Испания.** Минимальные технические требования, определяющие категорию гостиниц, апарт-отелей и мотелей, диктуются специальным королевским указом. Гостиницы и апарт-отели делятся на 5 категорий (от 1 до 5 звезд), мотели имеют только одну категорию. С 1983 г. введена дополнительная категория «гостиницы высокого уровня обслуживания».

Кемпинги и караванинги имеют 4 категории: 1–3 звезды и 3 звезды «люкс». Требования к каждой из указанных категорий, а также условия открытия и эксплуатации этих средств размещения определяются Постановлением кабинета министров Испании.

Специальные постановления регулируют функционирование и категории апартаментов и бунгало.

В каждой из 17 автономий Испании разработана собственная процедура, согласно которой и определяется порядок присвоения разряда тому или иному средству размещения.

**Португалия.** Законодательство этой страны регулирует правила ведения гостиничного и родственного ему бизнеса и минимальные нормы, которые должны быть соблюдены в каждом из устанавливаемых законом классе и категории средств размещения.

Средства размещения разделены на 8 классов: 1) гостиницы, 2) пансионаты, 3) пусадос — малые гостиницы, находящиеся под контролем государства и имеющие свое специфическое управление, 4) малые гостиницы, 5) мотели, 6) апарт-отели, 7) туристские деревни и 8) дома для приезжих. К прочим средствам размещения относятся туристские апартаменты, размещение у местных жителей (туризм в семьях), кемпинги.

Все вопросы, связанные с открытием, классификацией, категоризацией и контролем за функционированием средств размещения (включая частные квартиры и комнаты, предназначенные для туристских целей), решаются главным управлением по туризму.

**Швейцария.** Швейцарская Ассоциация владельцев гостиниц (SSH) разработала собственную категоризацию гостиниц, где категории обозначаются «звездами». Сертификация проходит раз в 5 лет.

Требования к гостиницам и персоналу изменяются исходя из категории и основного предназначения предприятия. В зависимости от основного предназначения гостиницы в Швейцарии делятся на: гостиницы для отдыха (*F*); бизнес-гостиницы (*G*); конгрессные гостиницы (*S*); гостиницы бальнеологических курортов (*K*); размещение с завтраком или без питания (*Holel-garni*); апарт-гостиницы с небольшими удобствами для приготовления пищи (*Aparthotel*); деревенские дома (*Country Inn*), которые включают комфортабельные номера (не менее 5), хорошую кухню, стоянку для автомобилей.

Основные классы гостиниц, входящих в SSH, подразделяются на категории от 1 до 5 звезд согласно стандартам ассоциации: гостиница — *Simple* (0 звезд); комфортабельная гостиница — *Comfortable* (1 звезда); гостиница средней категории — *Middle Class* (2 звезды); гостиница улучшенной средней категории — *Good Middle Class* (3 звезды); гостиница первой категории — *First Class* (4 звезды); гостиница категории «люкс» — *Luxury* (5 звезд).

Категоризация гостиниц носит заявительный характер. Управляющий или владелец гостиницы заполняет анкету и направляет ее в одну из пяти региональных комиссий SSH. Анкета анализируется представителями Ассоциации, и по количеству набранных баллов присваивается категория. При необходимости SSH может направить контрольную группу для проверки соответствия сведений, указанных в анкете, действительному положению дел. В случае смены владельца гостиницы или управляющего ее категория должна быть заново подтверждена.

**Великобритания.** Подход к категоризации гостиниц и ресторанов в этой стране вызывает особый интерес. Этим вопросом занимаются несколько независимых организаций: Автомобильная Ассоциация Великобритании, Рас, туристские офисы, Egon Ronau и Michelin. Автомобильная Ассоциация Великобритании (AA) — широкомасштабная многопрофильная организация, в которой разработана и реализуется наиболее авторитетная и лидирующая на рынке специальная система классификации и катего-

ризации для широкого спектра объектов размещения — от гостиниц категории 5 звезд до фермерских домиков, рассчитанных на 2 номера. Объекты, которым присвоена категория в системе АА, получают широко известную эмблему — черно-желтый знак АА (используется и в рекламных публикациях). Система признана в национальном масштабе и гарантирует качество услуг гостиничных предприятий, прошедших инспекцию специалистов АА и заслуживших право пользоваться ее эмблемой.

Все средства размещения в системе АА разделены на два класса:

1) собственно гостиницы (*Hotels, Lodge u Country House*);

2) частные гостиницы и гостевые дома (*Private Hotels, Guesthouses*), фермерские дома (*Farm-houses*) и небольшие придорожные гостиницы (*Inn*).

Гостиницам в системе АА присваиваются категории 1–5 звезд. При этом определяющим моментом является не размер предприятия, а количество и качество предоставляемых услуг, хотя гостиницы категории 4–5 звезд, как правило, крупные:

5 звезд — большая шикарная гостиница, соответствующая высшим международным стандартам размещения, услуг, удобств и кухни;

4 звезды — крупная гостиница с просторными номерами, высоким уровнем комфорта и питания. Услуги: обслуживание в номерах, служба приема, подноски багажа, более одного вида питания. Многокомнатные номера. В ванной комнате обязательно ванна и душ.

3 звезды — гостиница среднего размера с просторными номерами и широким набором удобств и услуг. Обычно круглосуточная служба приема, а также ресторан и бар. Во всех номерах — ванная комната, в большинстве случаев оборудованная ванной и душем.

2 звезды — гостиница небольшого размера, в которой как минимум 50% номеров оборудованы ванной комнатой. Как правило, предлагает больше удобств по сравнению с гостиницей 1 звезда, например, телефон и телевизор в номере. В этой категории представлены в равных долях частные гостиницы и предприятия цепей.

1 звезда — маленькая гостиница с простой, но добротной обстановкой, необходимыми удобствами и хорошим (по-домашнему) питанием. Иногда в эту группу включаются и частные гостиницы, при этом требования к услугам питания снижаются. Как минимум 25% номеров оборудованы ванными комнатами. Эти гостиницы часто управляются их непосредственными владельцами, поэтому в них создана более теплая и уютная атмосфера, чем в крупных предприятиях.

Каждое предприятие ежегодно инспектируется. Этой работой занимаются специально подготовленные инспекторы, которые регулярно обследуют гостиницы. Для гарантированной работы по обеспечению исполнения стандартов они обязаны регулярно проходить обучение на курсах. Гостиницы проверяются анонимно. Пожившись на одни сутки как клиент и получив счет, инспектор представляется руководству и после этого проводит детальную проверку всего предприятия. При смене собственника гостиницы автоматически теряют свою категорию и должны быть переаттестованы. Оплата за работу по аттестации гостиницы зависит от ее размеров, оснащенности оборудованием, кроме того, оплачивается регистрация присвоенной категории.

В систему категоризации заложена установка, что количество звезд не имеет прямой связи с качеством, а скорее указывает на различный тип гостиниц и степень обеспеченности услугами и удобствами. Поэтому, кроме звезд, АА присваивает гостиницам дополнительные оценки в процентах, которые устанавливаются относительно эталона и отражают качественную разницу *обслуживания* в гостиницах с одинаковым количеством звезд. Процентную оценку выставляет инспектор, основываясь на своих личных впечатлениях от обслуживания. Во внимание принимается уровень сервиса, гостеприимства и профессионализма, вежливость и предупредительность персонала (в стандартах АА для всех средств размещения установлен такой показатель как «вежливое, дружелюбное и быстрое обслуживание»), опрятность, качество номерного фонда и общественных зон, питания, общее впечатление от гостиницы. Процентный показатель может колебаться от 50% (минимум, ниже которого гостиница переходит в более низкую категорию) до 80%. В целом процентная оценка выглядит следующим образом:

– 50–59% — гостиница удовлетворяет всем минимальным требованиям стандартов, которые обеспечивают скромный, но допустимый уровень размещения, удобств и услуг;

– 60–69% — гостиница, которая выполняет минимальные требования и при этом обеспечивает более высокие стандарты по некоторым видам обслуживания;

– 70–80% — в целом очень хорошая гостиница, которую можно рекомендовать как обеспечивающую высокий уровень качества размещения, питания и обслуживания. Хорошее исполнение стандартов всеми службами.

Отличительной чертой системы АА является то, что гостиницы, обеспечивающие высокий уровень качества услуг, отмечаются звездами



красного цвета — *red star* (в отличие от обычных звезд желтого цвета на черном фоне). Такая оценка присваивается ежегодно группе гостиниц, признанных лучшими в своей категории и получивших оценку выше 80%. В Великобритании, по данным 2000 г., только 84 гостиницы получили "*red star*", т.е. признаны лучшими из лучших.

Результаты категоризации публикуются в ежегодных сборниках. При таком подходе к установлению рейтинга потребителю легко выбрать подходящую ему гостиницу, причем он вполне обоснованно может предпочесть гостиницу категории 3 звезды (72%) гостинице 4 звезды (60%).

Гостиницы, находящиеся в уединенном, тихом месте, часто удостоиваются категории *Country House* (загородный дом) — уютные гостиницы с гостеприимным и сердечным обслуживанием.

Для ресторанов существуют свои критерии категоризации. Здесь, как и для гостиниц, существует пять уровней. Вместо звезд используется знак (*X*) — «нож и вилка». По установленным требованиям оцениваются комфорт, удобства, кухня, качество обслуживания и атмосфера. Рестораны, как и гостиницы, проверяются анонимно. Примечательно, что гостиница, претендующая на получение "*red star*", должна не только соответствовать требованиям своей категории, но и иметь не менее двух *X* за ресторан.

Рестораны, которые особо отличаются кухней и винной картой, АА отмечает специальным знаком — «розеткой» (от 1 до 5 «розеток»).

Наиболее престижной из наград АА является признание гостиницы «Отелем года». Такое звание получают только 4 избранные гостиницы — по одной в Англии, Шотландии, Уэльсе и Северной Ирландии. Гостиницы, получившие 4–5 "*redstar*" и не менее одной «розетки» за питание, награждаются специальным призом.

Гостевые, фермерские дома и маленькие придорожные гостиницы (*Inn*) предоставляют услуги, объем которых соответствует уровню 1 звезды. Обычно такого рода заведения предлагают гостям ночлег и завтрак — *bed and breakfast (B&B)*. Для них основным показателем является не объем, а качество услуг, поэтому им присваиваются категории от I до 5*Q* (от *quality* — качество).

Выпускаются специальные ежегодные каталоги В&В, например, по Англии "Where to Stay В&В, Farmhouse, Inn Hotels" в которых приведено детальное описание гостиницы и полный ассортимент предоставляемых услуг.

Ввиду появления в Великобритании гостиниц с упрощенной схемой обслуживания АА в 1987 г. ввела новый класс средств размещения — *Lodge*. Несмотря на скромное значение подобного наименования (домик, сторожка, приют),

*Lodge* обычно обеспечивает довольно высокий уровень размещения и широкие возможности для бизнеса и отдыха постояльцев. Уровень услуг *Lodge* в основном соответствует гостинице 2 звезды, хотя ряд услуг, характерных для гостиниц, в них отсутствует, а питание обычно осуществляется в ближайшем ресторане вне гостиницы. *Lodge*, а также мотелям присваиваются категории 1–3 «луны»:

– 1 «луна» — кровать, умывальник в номере, все прочие удобства общие: телефон, телевизор, стиральная машина, питание в кафе;

– 2 «луны» — кровать, цветной телевизор, душ/ванна, туалет в номере;

– 3 «луны» — улучшенный номер, цветной телевизор, радио, кровать, кресло, ванна/душ и туалет в номере, круглосуточное обслуживание.

Категоризация домов с самообслуживанием — 1–5 «ключей».

**Скандинавия** (Дания, Швеция, Норвегия). Ассоциация гостиниц Скандинавии имеет свою межнациональную категоризацию. Она построена по французскому или европейскому типу, но категории обозначаются не «звездами», а «солнцами». Знак имеет вид половинки солнца, которое всходит на фоне неба. Категорию гостиницы определяют эксперты Ассоциации. Приняты единые обозначения услуг в виде пиктограмм, широко используемых во всех каталогах Ассоциации. Таким образом, потребитель сразу получает полную информацию о том, какие услуги предоставляются в гостинице.

**Греция.** Гостиницы Греции подразделяются на категории: *Luxe, A, B, C*.

**Венгрия.** В Венгрии существуют 5 категорий гостиниц (1–5 звезд), четыре категории кемпингов (1–4 звезды), четыре категории бунгалов (1–4 звезды), две категории туристских приютов (*A* и *B*) и три категории сдаваемых апартаментов (1–3 звезды). Все средства размещения должны пройти аттестацию.

**Болгария.** В 1994 г. государственным стандартом закреплены нормативные требования к категориям гостиниц, мотелей, туристских деревень (комплексы вилл или бунгалов), кемпингов, пансионатов и частных квартир (!). Категории обозначаются «звездами». Указанные средства размещения подразделяются на следующие категории: гостиницы (1–5 звезд); мотели (1–3 звезды); туристские деревни (бунгалов) (1–3 звезды); туристские деревни (виллы) (3–5 звезд); кемпинги (1–3 звезды); пансионаты (1–3 звезды); частные квартиры (1–3 звезды).

Для категорий гостиниц, мотелей, туристских деревень, кемпингов и пансионатов также установлены нормативы по проектированию и строительству.

Стандарт распространяется и на гостиницы, оказывающие лечебные и профилактические услуги (в РФ они относятся к специализированным средствам размещения), благодаря максимально расширенному в стандарте перечню требований.

Кроме этого, стандарт устанавливает требования к персоналу, занимающему основные должности в предприятиях размещения различных категорий, по следующим показателям:

- образование (высшее, полувысшее и т.д.);
- стаж работы по специальности;
- языковая квалификация.

**Словения.** На данный момент основным законом Словении в области туристского бизнеса является Закон Республики Словения «О развитии туризма в Республике Словения» (ZPT)-RS №57-2602/98, опубликованный 14 августа 1998 г. Данный документ определяет основные требования, необходимые для развития туризма в стране, глобальные направления развития туристской деятельности, а также составные части туристской инфраструктуры в стране. В 1997 г. введен классификатор средств размещения, согласно которому средства размещения делятся на две группы:

- 1) предприятия размещения (отель, мотель, пансионат, апартаменты, кемпинг);
- 2) фермерские хозяйства, предоставляющие в аренду комнаты или апартаменты.

Интересен тот факт, что конгресс-центры, санатории и профилактории относятся к классу отелей. Классификатор предусматривает балльную оценку средств размещения по многим критериям, категории обозначаются «звездами». Так, в ст. 17 Закона указаны материальные и нематериальные показатели, по которым производится оценка. К нематериальным относятся, например, профессиональные качества персонала; к материальным – наличие оборудования и мебели, техническое оснащение. Каждый элемент оценивается по пятибалльной шкале.

Минимальное количество баллов, необходимое для присвоения определенной категории, следующее: 3 звезды — 600 баллов; 4 звезды — 750 баллов; 5 звезд — 900 баллов.

Предприятиям размещения (отелям, мотелям, пансионатам, гостевым домам) присваиваются категории 1–5 звезд. Согласно данному классификатору, помимо средств размещения свою категорию имеют и комплексы, включающие несколько гостиниц.

Минимальное количество номеров для отелей — 15, мотелей — 10, пансионатов — 5.

Апартаменты определяются как средства размещения, где проживающие имеют возможность самостоятельно готовить еду. Именно наличием кухни такие средства размещения отличаются от

описанных выше. Апартаментам присваиваются категории 1–4 звезды.

Кемпинги согласно классификатору представляют собой оборудованные всем необходимым территории, где могут разместиться туристы со своим автотранспортом (трейлером). Кемпингам присваиваются категории 1–3 звезды.

Распространенный класс средств размещения — фермерские хозяйства с небольшими частными домами для проживания туристов и апартаментами, сдающимися в аренду. Таким средствам размещения присваиваются категории 1–4 «яблока». Это единственный класс средств размещения, категории которого обозначаются знаком, отличным от знака «звезда».

После проведенной в мае 1999 г. аттестации отелей, мотелей, пансионатов, апартаментов и других средств размещения многие предприятия в Словении имеют заниженные категории.

**США.** Единой официальной, утвержденной государственными органами категоризации здесь не существует. Оценку гостиниц и определение их рейтинга производят несколько компаний, среди которых наиболее известными являются Автомобильная Ассоциация Америки (AAA) и Mobil Travel Guide. Оценка выставляется в виде определенного количества баллов. По оценке специалистов AAA гостиницы с самым высоким рейтингом имеют уровень 4 или 5 «алмазов», а согласно Mobil Travel Guide — 4 или 5 звезд.

Категорию 5 «алмазов» или 5 звезд получить достаточно сложно, так как нормативы очень строгие и содержат требование постоянства качества услуг в течение многих лет. В то время как в США существуют сотни гостиниц категории 4 звезды, статуса 5 звезд удостоены только 35 гостиниц из более чем 21 000 претендентов (менее 2%). AAA занимается инспекцией отелей с 1977 г. Из 19 500 отелей США, Канады и Мексики менее 2% удостоены оценки 5 «алмазов». В 1995 г. этого статуса удостоено 45 гостиниц США, 25 отелей получили обе высшие оценки — 5 «алмазов» и 5 звезд.

**Мексика.** Рейтинг гостиницы (1–5 звезд) определяют государственные структуры. Существует дополнительная категория *Grand Turismo* для самых лучших гостиниц.

**Индия.** Индийская система категоризации включает пять категорий (1–5 звезд), которые присваивает специальная комиссия на основе балльной оценки. Предъявляемые этой системой требования к гостиницам той или иной категории оцениваются в баллах, при этом по каждому пункту устанавливается возможно максимальная оценка.

Комиссия может по своему усмотрению дать до 15 баллов за любые, не предусмотренные тре-

Таблица 4. Подходы к применению систем категоризации средств размещения в ряде стран.

Страны, в которых стандарты, нормы и процедуры категоризации устанавливаются		Страны, в которых категоризация проводится	
государственными органами	негосударственными организациями	обязательно	на добровольной основе
Болгария	Великобритания	Бельгия	Австрия
Венгрия	Дания	Венгрия	Великобритания
Греция	Норвегия	Греция	Германия
Индия	США	Индия	Дания
Испания	Швейцария	Испания	Норвегия
Италия	Швеция	Италия	Россия
Марокко		Швейцария	Словения
Мексика			США
Португалия			Финляндия
Россия			Франция
Словения			Швеция
Франция			

бованиями, дополнительные услуги. Для получения той или иной категории необходимо набрать установленную для данной категории минимальную сумму баллов, причем их количество по каждому пункту должно составлять не менее 50% максимальной оценки.

В целом для присвоения определенной категории необходимо следующее количество баллов: 1 звезда — 100; 2 звезды — 150; 3 звезды — 210; 4 звезды — 260; 5 звезд — 290 баллов,

**Марокко.** В этой стране существует специальная аттестационная комиссия — консультативный орган, мнение которого является решающим при определении категории средства размещения. Категоризации средств размещения придается большое значение на государственном уровне. Туристские заведения подразделяются на следующие категории: гостиницы (1–5 звезд «люкс»); мотели (1 и 2 категории); туристские резиденции и туристские деревни (1–3 категории); пансионы (одна категория); кемпинги и караванинги (1, 2 и международная категории); рестораны: (1–3 «фуршета» и 3 «фуршета люкс»).

Австралия. Категории обозначаются звездами. Можно встретить гостиницы категории 3 звезды+1/2 и 4 звезды +1/2 (скорее всего, понижение категории — метод ухода от налогов).

В обобщенном виде подходы к решению проблемы категоризации средств размещения в различных странах представлены в таблице 4.

Осуществлялись попытки создания единой международной категоризации гостиниц. В этой связи МАГР совместно с Международной торговой палатой и Международным союзом официальных туристских организаций (МСОТО) был разработан проект единой международной категоризации гостиниц. Однако этот проект не был одобрен национальными ассоциациями, членами МАГР из-за различий в подходе к оценке качества оборудования, разницы климатических и прочих условий.

Большинство стран признали невозможным создание единой системы категоризации, пригодной для использования повсеместно.

В различных странах мира для обозначения категоричности гостиниц и других средств размещения применяются различные символы — от

звезд во Франции и России до корон — в Англии. Попытки введения унифицированной международной классификации гостиниц до настоящего времени не увенчались успехом.

Тем не менее в 1989 г. Секретариат ВТО разработал *Рекомендации по межрегиональной гармонизации критериев гостиничной классификации на основе стандартов, принятых региональными комиссиями*, которые можно считать общей платформой для выработки унификации подходов к оценке прежде всего качества гостиничных услуг.

*Рекомендации* определяют минимальные требования к зданию и номерам, качеству гостиничного оборудования и мебели, энерго- и водоснабжения, отоплению, санитарии, безопасности и связи, кухне, гостиничным услугам и обслуживающему персоналу. К гостинице любой категории может быть отнесено здание, имеющее не менее 10 номеров, в котором в течение суток должна быть холодная и горячая вода. Высшая категория гостиницы — категория «пять звезд». Средства размещения, не отвечающие требованиям к гостиницам категории «одна звезда», могут быть

классифицированы как некатегорийные гостиницы. В большинстве стран предварительная классификация гостиницы является необходимым условием при получении лицензии на гостиничную деятельность. Следует иметь в виду, что многие гостиничные цепи устанавливают свои, как правило, более высокие, чем в национальных стандартах, требования.

Для защиты профессиональных интересов работников гостиничной индустрии в ряде стран образуют национальные гостиничные ассоциации (например, Российская гостиничная ассоциация — РГА), которые, в свою очередь, образовали Международную гостиничную ассоциацию (МГА), являющуюся ведущей международной организацией гостиничной индустрии. Важным вкладом МГА в развитие международного туризма явилось принятие в 1981 г. *Международных гостиничных правил*, определяющих принципы взаимоотношений клиента и гостиничной администрации и не потерявших своей актуальности до настоящего времени.

# Российский государственный стандарт классификации средств размещения

В Российской Федерации приняты и действуют следующие нормативные документы в сфере средств размещения:

– Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. №490;

– ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»;

– ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»;

– классификаторы видов деятельности и услуг.

Согласно ГОСТу «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования», **«средства размещения туристов** — любой объект, предназначенный для временного проживания туристов (гостиница, турбаза, площадка для кемпинга и др.)».

В 1998 г. введен в действие государственный стандарт классификации средств размещения, который в определенной мере следует международной классификации ВТО, подразделяя средства размещения на коллективные и индивидуальные.

Здесь же приведены и общие требования к средствам размещения. Однако практика Государственного комитета Российской Федерации

по статистике (Госкомстата России) отличается от приведенной выше. В своих официальных изданиях Госкомстат России классифицирует средства размещения туристов следующим образом:

– гостиницы и аналогичные средства размещения (называемые гостиничными предприятиями). В их числе: гостиницы, мотели, кемпинги и общежития для приезжих;

– специализированные средства размещения. В их числе: санаторно-курортные организации (санатории, санатории для детей с родителями, санатории детские, пансионаты с лечением, санатории-профилактории, санаторные оздоровительные лагеря круглогодичного действия, курортные поликлиники), организации отдыха (пансионаты отдыха, дома отдыха, базы отдыха и другие организации отдыха) и туристские базы.

Следует при этом отметить, что «Российский статистический ежегодник 2001» добавляет к этой классификации «детские оздоровительные учреждения», количество которых составляло в 2000 г. 49,2 тыс. учреждений.

В 2003 г. Минэкономразвития России утвердило Положение о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения и образовало свою (в отличие от сертификационных систем Госстандарта России) Систему классификации гостиниц и других средств разме-

щения на категорию, где декларируются и основные цели системы:

- обеспечение стабильности качества обслуживания в средствах размещения;
- гармонизация критериев классификации средств размещения в Российской Федерации с Рекомендациями ВТО с учетом существующей зарубежной практики.

Эти действия предпринимаются для оказания помощи потребителю в компетентном выборе средств размещения и повышения конкурентоспособности отечественных гостиниц и других средств размещения на рынках въездного и внутреннего туризма.

Однако, как следует из Положения, гостиницы и аналогичные средства размещения уже классифицированы (гостиницы; мотели; молодежные гостиницы (хостелы); дома отдыха и пансионаты; гостиницы с оказанием лечебно-оздоровительных услуг), и им можно присваивать звездные категории.

### **Необходимость разработки новой системы классификации. Её отличия от системы сертификации.**

Необходимость разработки государственной системы классификации возникла в связи с тем, что до сегодняшнего дня гостиницы могли получать «звёзды», 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 заявленную категорию, чувствовал себя обманутым.

Поэтому 15 июля 2005 г. было подписано Распоряжение Правительства Российской Федерации, касающееся введения в действие Системы классификации гостиниц и других средств размещения. Впервые нормативный документ, касающийся гостиниц и других средств размещения, получил одобрение Правительства. Все ранее действовавшие системы оценки соответствия гостиниц и других средств размещения в лучшем случае были зарегистрированы Госстандартом, а в последнее время в соответствии с Законом о техническом регулировании могли и не получать никакой регистрации. В этой связи в регионах стали возникать свои «местные» системы, в соответствии с которыми «звезды» средств размещения, расположенных в разных регионах, значительно отличались друг от друга.

С другой стороны, существовало великое множество органов по сертификации. В результате, если гостиница, желавшая получить, к примеру, четыре «звезды», во-первых, в случае отказа в желаемых «звездах», могла пройти оценку соответствия по другой системе, а во-вторых, если и это не удавалось, — обратиться в другой орган по сертификации и в результате все-таки добиться желаемых ею «звезд». Единственным пострадавшим оказывался всегда потребитель.

Существуют отличия системы классификации от системы сертификации. Но в своих основных положениях данная Система не противоречит Положению, утвержденному Минэкономразвития России. 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. Эта работа проводилась в соответствии с пожеланиями, высказанными руководством домов отдыха, пансионатов и прочих средств размещения, расположенных в курортной местности. 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, орган по сертификации 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.

Введение Системы классификации может привести к обеспечению стабильности качества обслуживания в гостиницах и других средствах размещения. Классификация гостиниц и других средств размещения позволит оценивать их соответствие как техническим требованиям (по состоянию материально-технической базы), так и качественным характеристикам обслуживания.

В нормативной базе Системы классификации появилось то, чего не было ни в одной из предыдущих систем.

Во-первых, по этой Системе «звезды» присваиваются всем категориям средств размещения: гостиницам, молодежным гостиницам, отелям, пансионатам, домам отдыха и др.

Во-вторых, 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. «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-третьих, в новой Системе 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.

В-четвертых, в новой Системе учтена специфика санаториев, домов отдыха и пансионатов (территория, расположение у моря/реки или иного водоема, а также оборудование для оздоровительных процедур и пр.).

Получение средством размещения «звезд» по государственной системе классификации может

способствовать повышению уровня его доходов. Как уже отмечалось, 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, а следовательно, ведет к увеличению его загрузки и доходов.

Государство оказывает поддержку средствам размещения, прошедшим процедуру классификации. Сведения обо всех гостиницах и других средствах размещения, получивших категорию в соответствии с требованиями государственной Системы классификации гостиниц и других средств размещения, публикуются на официальном сайте федерального органа исполнительной власти в сфере туризма, а также в каталогах и прочих публикациях, распространяемых на выставках, как в России, так и за рубежом.

## **Цели и задачи государственной системы классификации, её основное содержание.**

Целями государственной системы классификации являются:

- обеспечение стабильности качества обслуживания в средствах размещения;
- гармонизация критериев классификации средств размещения в Российской Федерации с рекомендациями Всемирной туристской организации (ВТО) и с учетом существующей зарубежной практики;
- дифференциация средств размещения в зависимости от ассортимента и качества предоставляемых услуг;
- оказание помощи потребителю в компетентном выборе услуг средств размещения;
- обеспечение потребителя достоверной информацией о том, что категория средства размещения подтверждена результатами классификации и соответствует категории, установленной в нормативных документах, принятых в государственной Системе классификации;
- повышение конкурентоспособности гостиниц и других средств размещения;
- содействие развитию въездного и внутреннего туризма за счет укрепления доверия российских и иностранных потребителей к результатам классификации средств размещения и соответственно увеличению доходной части бюджета страны.

Таблица 5.

ВТО	ГОСТ Р 51185-98	Госкомстат России	Минэкономразвития России
1. Коллективные средства размещения туристов	1. Коллективные средства размещения		Средства размещения
1.1. Гостиницы и аналогичные заведения	1.1. Гостиницы и аналогичные средства размещения	1.1. Гостиничные предприятия	
1.1.1. Гостиницы – ГОСТИНИЦЫ – мотели – придорожные гостиницы – пляжные гостиницы – апарт-отели 1.1.2. Аналогичные заведения – меблированные апартаменты – пансионаты – дома туриста	Гостиницы (в том числе квартирного типа) Мотели Клубы с проживанием Пансионаты Меблированные комнаты Общежития	Гостиницы (включая туристские) Мотели Кемпинги Общежития для приезжих Прочие	Гостиницы Гостиницы с оказанием лечебно-оздоровительных услуг Мотели Молодежные гостиницы (хостелы) Дома отдыха Пансионаты
1.2. Специализированные заведения	1.2. Специализированные средства размещения	1.2. Специализированные средства размещения	
1.2.1. Оздоровительные заведения – курорты – грязелечебницы – санатории (горные) – дома для выздоравливающих – оздоровительные фермы – спортивные курорты – прочие заведения 1.2.2. Лагеря труда и отдыха 1.2.3. Общественные средства транспорта 1.2.4. Конгресс-центры	Санатории Профилактории Лагеря труда и отдыха Дома отдыха Туристские приюты, стоянки и другие Туристские, спортивные базы, базы отдыха Дома охотника (рыбака) конгресс-центры Общественные средства транспорта (поезда, круизные суда, яхты) Наземный и водный транспорт, переоборудованный под средства размещения для ночлега Кемпинги (площадки для кемпинга, автофургонов)	1.2.1. Санаторно-курортные организации: – санатории – санатории для детей с родителями – санатории детские – пансионаты с лечением – санатории-профилактории – санаторные оздоровительные лагеря круглогодичного действия – курортные поликлиники 1.2.2. Организации отдыха – пансионаты отдыха – дома отдыха – базы отдыха и другие организации отдыха 1.2.3. Туристские базы	
1.3. Прочие коллективные заведения			



ВТО	ГОСТ Р 51185-98	Госкомстат России	Минэкономразвития России
1.3.1. Жилища, предназначенные для отдыха 1.3.2. Кемпинги 1.3.3. Прочие			
2. Индивидуальные средства размещения туристов	2. Индивидуальные средства размещения		
2.1. Индивидуальные средства размещения			
2.1.1. Собственные жилища 2.1.2. Арендуемые комнаты 2.1.3. Арендуемые жилища 2.1.4. Размещение у родственников и знакомых (бесплатно) 2.1.5. Прочие	Квартиры Комнаты в квартирах Дома Коттеджи, сдаваемые внаем		

Таким образом, появляется новая классификация, отличная не только от классификации ВТО, международной практики, но и от отечественного стандарта 1998 г. (утвержденного по сути в июне 2003 г. как национальный стандарт России) и тем более — от классификации средств размещения, используемой Госкомстатом России.

Полный перечень<sup>1</sup> средств размещения, учитывающий различные подходы (ВТО, ГОСТа, Госкомстата и Минэкономразвития) к выделению средств размещения приведен ниже в таблице 5.

Авторы отечественной, так называемой государственной системы классификации гостиниц и других средств размещения уверяют, что создана единая государственная система классификации гостиниц, как в других странах мира, в частности, во Франции.

Сопоставление классификации средств размещения, закреплённой российским стандартом, с международной классификацией средств размещения туристов показывает, что данные классификации во многом совпадают. Это создает хорошие предпосылки для гармонизации классификации с учетом современных российских и зарубежных экономических реалий.

При дальнейшем рассмотрении нормативных документов сферы средств размещения возникает проблема определения основных средств размещения. Так, ГОСТ России «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц» дает следующие определения некоторых видов размещения: «**Гостиница** — предприятие, предназначенное для временного проживания; **мотель** — гостиница, расположенная вблизи автомобильной дороги». В такой трактовке определение «гостиница» практически ничем не отличается от определения «средства размещения», не описывает характерные особенности и самым противоестественным образом сужает возможную организационную форму существования данного средства размещения. Определение мотеля вообще не несет никакой смысловой нагрузки, а используемая в определении привязка к автомобильной дороге позволяет классифицировать как мотель любую гостиницу.

Таким образом, совершенно очевидно, что современное законодательство РФ, определяющее услуги размещения, не раскрывает в полном объеме значения понятий «средство размещения», «гостиница». Более того, кроме весьма некорректных определений двух видов средств размещения, определений иных видов (классов)

<sup>1</sup> Сенин И.С., Денисенко А.В. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения — М.: Финансы и статистика, 2006, с. 127—128.

средств размещения законодательство вообще не содержит. Это создает предпосылки для появления в российской практике ряда сомнительных с точки зрения смыслового наполнения наименований средств размещения, таких как «гостиничный комплекс», «туристско-гостиничный комплекс», «комплекс гостиницы» и проч.

Современная ситуация в секторе средств размещения в РФ характеризуется монотонным развитием самых разных предприятий, многие из которых сегодня испытывают затруднения, пытаясь адаптировать свой бизнес к новым экономическим условиям.

Одним из таких крупных секторов гостиничной индустрии России являются санатории, профилактории, спортивные и курортные гостиницы. Это специализированные средства размещения, предоставляющие, помимо непосредственно услуги размещения, также лечебные, лечебно-профилактические, спортивные и рекреационные услуги соответственно.

Отсутствие в нормативных документах четких определений подобных средств размещения серьезно затрудняет их идентификацию.

В России на основе классификации ВТО разработан Государственный стандарт «Средства размещения», введенный в действие с 1 января 1999 г.

По российскому стандарту гостиница классифицируется как предприятие временного проживания вместимостью не менее 10 номеров. Категорийность гостиниц обозначают символом «\*» (звезда). Количество звезд увеличивается в соответствии с повышением качества обслуживания и оборудованием гостиницы. Для гостиниц установлены категории от одной до пяти звезд, для мотелей — от одной до четырех звезд. Классификация услуг проживания и терминология, представленные в нормативных документах России и Стандартной международной классификации видов деятельности в туризме (СИКТА), принятой Евростатом и ВТО, существенно отличаются.

Юридические и физические лица, осуществляющие деятельность в сфере предоставления гостиничных услуг и именуемые «гостиница», по российскому законодательству являются исполнителями услуги «проживание туристов».

Гостиничные предприятия (в том числе гостиницы, мотели, кемпинги, общежития и т.д.) различаются по вместимости — количеству мест для проживания и количеству номеров в них. По определению ВТО, **гостиница** — это коллективное средство размещения, состоящее из определенного количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор услуг (минимум — заправку постелей, уборку номера и санузла) и сгруппированное в классы и категории в соответствии с

предоставляемыми услугами и оборудованием номеров. При этом категория гостиницы определяется количеством звезд, корон и т.д., присвоенных гостинице, а классификация зависит от структуры (сегмента) посетителей (туристы, бизнесмены и т.д.). Категорийность гостиницы должна быть подтверждена сертификатом соответствия.

Категорийность гостиницы, где будет размещен турист, должна быть указана на бланке туристской путевки ТУР-1, там же указывается и вид размещения: одноместный номер — ОДН (SGL); двухместный номер — ДВМ (DBL); трехместный номер — ТРМ (TRP) и т.д.

Деятельность предприятий размещения характеризуется следующими показателями: количеством номеров (количеством мест), классностью (категорийностью), коэффициентом загрузки, набором услуг и их стоимостью, а также балансовой прибылью и рентабельностью.

Различают большие и малые гостиницы. ВТО рекомендует считать под малой гостиницей — гостиницу с количеством номеров до 30. Другая точка зрения заключается в том, что малая гостиница — это такая гостиница, которая может обслуживаться и управляться членами одной семьи. В большинстве своем малые гостиницы, как правило, независимые гостиницы, не входящие в гостиничные цепи.

Западные специалисты, исследующие состояние гостиничного хозяйства России, отмечают недостаточное количество гостиниц, соответствующих мировым стандартам, плохо обученный персонал, устаревшую инфраструктуру и сложности со средствами сообщения.

# Основные модели организации гостиничного дела

В организационной структуре управления гостиницами в мировой гостиничной индустрии с 50-х гг. утвердились две основные модели организации гостиничного дела<sup>2</sup>.

Первая модель — **модель Ритца** связана с именем швейцарского предпринимателя Цезаря Ритца. Многие престижные отели мира носят его имя. Основная ставка этих гостиниц делалась на европейские традиции изысканности и аристократизма (например, «Палас-Отель» в Москве). В настоящее время эта модель переживает кризис: за последние 25 лет с мирового рынка гостиничных услуг сошло более 2 млн гостиничных номеров в стиле «палас».

Вторая модель организации связана с именем американского предпринимателя Кемонса **Уильсона** (цепь гостиниц «Холлидей Инн»). В этой модели делается ставка на большую гибкость в удовлетворении потребностей клиента (независимо от того, в какой стране находится гостиница), в сочетании с поддержанием достаточно высоких стандартов обслуживания. Значительное внимание уделяется интерьеру гостиницы, начиная с холла. Основные требования гостиничной цепи, организованной по этой модели, сводятся к следующему:

- единство стиля (архитектура, интерьер);
- единство обозначений и внешней информации;
- просторный и функциональный холл;
- быстрота регистрации клиентов;
- номера, предусмотренные для постоянных клиентов;
- завтрак «шведский стол»;
- наличие конференц-холла;
- гибкая система тарифов;
- единое управление, маркетинг и служба коммуникаций.

Под контролем гостиничных цепей, построенных по второй модели, находится более 50% гостиничных номеров в мире. Такие цепи являются, по сути, финансово-экономическими империями, управляемыми одним собственником — головным холдингом. Существует и третья модель организации — так называемые «добровольные» **гостиничные цепочки** (типа “Best Western”, “Romantic Hotels” и др.). В этом случае под единой торговой маркой объединяют гостиницы по каким-либо однородным признакам, выдерживающие определенные стандарты и наборы услуг, независимо от страны нахождения. Гостиницы — члены цепи платят взносы в еди-

<sup>2</sup> Вестник ПАТА. — 1997. — №10.

**Таблица 6. Основная десятка гостиничных цепей мировой гостиничной индустрии, классифицированных по количеству номеров<sup>3</sup>.**

Название головного холдинга (подразделения)	Страна нахождения штаб-квартиры	Количество номеров
Hospitality Franchise System Blanstone Part.	США	490 000
Holiday Inn World wide	Англия	386 323
Best Western International	США	295 305
Accor	Франция	279 145
ChoiceHotel International	США	271 812
Marriott International	США	251 425
PT Sheraton Corp.	США	130 528
PromusCorp.	США	105 930
Hilton Hold Corp.	США	101000
Carlson Hospitality World wide	США	91 177

ный фонд, который расходуется на объединенные рекламную и маркетинговую деятельность, продвижение продукта и т.д. При этом полностью сохраняется их финансово-экономическая и управленческая самостоятельность. По сути дела эти цепи представляют что-то вроде ассоциации гостиниц, объединенных единым договором.

Возможно и сочетание второй модели с третьей. Пример этого — цепь гостиниц «Аккор». При вступлении в цепь гостиница совсем не обязательно должна стать ее собственностью. В этом случае согласно договору, заключаемому крупными гостиничными цепями (франшизодателями) и вступающими в цепь независимыми гостиницами, последним предоставляется право использовать в коммерческих целях фирменный знак цепи, техническую и коммерческую информацию, информационные системы бронирования, техническую помощь, обучение персонала и другие возможности, находящиеся у франшизодателя. Франшизное предприятие выплачивает за это обусловленную в договоре компенсацию. Систе-

ма франшизных договоров получила большое распространение в мире.

Статистика показывает, что входящие в цепь отели имеют на 60% больше средний доход и на 8% больше заполняемость, чем самостоятельные предприятия. В статье 1027 Гражданского кодекса Российской Федерации договор франшизы носит название «Договор коммерческой концессии». По договору пользователю предоставляется право заимствовать фирменное название, коммерческую информацию, товарный знак правообладателя за определенную плату (разовую или периодическую).

Западная Европа остается оплотом модели Ритца. В начале 1995 г. 50 действующих в Европе цепей объединяли 3400 гостиниц с 410 000 номеров. Однако в Европе продолжают преобладать традиционные гостиницы, которые готовы скорее на создание добровольных цепей, чем на вхождение в крупные гостиничные империи.

Рекомендации ВТО по ведению статистики в гостинице состоят в следующем. Следует выде-

<sup>3</sup> Отель. — 1997. — №1.

лить три основных показателя: спрос, предложение и итоги работы. Показатель «спрос» включает оценку рынка, перспективы его роста и структуру, показатель «предложение» — количество гостиниц и гостиничных номеров, перспективу их роста; показатель «итоги работы» включает коэффициент загрузки гостиницы и валовой размер прибыли.

Классификация средств размещения, гостиничные услуги и тарифы, а также другая необходимая информация приводится в каталогах турфирм, гостиниц и гостиничных цепей. К числу наиболее известных относятся каталоги “Best Western”, AAA Tour, Book, UTS, Best Eastern Hotels, ВАО «Интурист», корпорации «Инна Тур», «Академсервис» и др. Различного рода скидки приводятся в так называемых конфиденциальных каталогах, предназначенных для контрагентов. Информационно справочным пособием по лучшим отелям России, странам СНГ и Балтии является каталог “Best Eastern Hotels” (2000 г.). Около 300 отелей представлены в каталоге цветными фотографиями, краткими аннотациями, кодами бронирования в системах резервирования Amodeus, Galileo, Sabre, Worldspan, Сирена, а также интернет-адресом. Совместно с

опубликованным вместе с каталогом, «Ценовым приложением на размещение и другим сопутствующим услугам» издание является хорошим практическим руководством для специалистов гостиниц и турфирм.

В число услуг, предоставляемых туристам и путешественникам по туру, часто входит и питание. Можно выделить три основные формы обслуживания: питание, оплаченное туристом; питание, не включенное в стоимость турпакета и предоставляемое за дополнительную плату, самообслуживание. *Оплаченное питание* означает, что все расходы на питание включены в стоимость гостиничного номера или тура. Это может быть только завтрак (континентальный или полный), завтрак и ужин (полупансион) или трехразовое питание (полный пансион).

Иногда в стоимость питания включаются и напитки. Если питание не включено в стоимость тура, то за него необходимо дополнительно платить в месте пребывания.

*Самообслуживание* означает, что туристы либо сами готовят себе пищу (чаще всего в системах владения отдыхом), либо питаются в ресторанах, кафе и других заведениях питания как обычные посетители.

# Международные гостиничные правила

В международной практике известен и находит широкое применение ряд соглашений и контрактов, регулирующих взаимоотношения контрагентов с турагентами и туроператорами.

Так, в 1963 г. Международная гостиничная ассоциация (МГА) и Всемирная федерация ассоциаций туристских агентств (УФТАА) приняли решение разработать конвенцию, определяющую отношения между владельцами гостиниц и турагентами. Впоследствии это соглашение стало известно как Гостиничная конвенция 1970 г. Конвенция определяет обязательства договаривающихся сторон, сферу применения конвенции, а также типы гостиничных контрактов, общие и особые правила их составления, величину комиссионных и порядок платежей, а также условия аннуляции договоров. В 1979 г. в Гостиничную конвенцию был внесен ряд поправок, и она получила название *Международная Гостиничная конвенция*, которая с 1993 г. стала Кодексом отношений между гостиницами и турагентствами и используется при заключении гостиничных контрактов.

*Гостиничный контракт* определяется конвенцией как «контракт, по которому владелец гостиницы берет на себя обязательство перед турагентом предоставлять гостиничные услуги (услуги размещения) путешественникам (туристам), которые являются клиентами вышеназванного турагента». *Гостиничным тарифом* признается официально опубликованный для клиентов рейскарант цен на различные услуги, которые гостиница предоставляет в комплексе или отдельно. Конвенция обязывает владельца гостиницы давать точную информацию относительно категории и расположения гостиницы, а также качества услуг, предоставляемых в ней. В конвенции определяется также, что турагент не имеет права устанавливать для своих клиентов цены выше тех, которые установлены по договору комиссии. При этом ни турагент, ни владелец гостиницы не должен раскрывать цену, которая ого-

ворена в контракте. Конвенция определяет также и такое понятие, как «ваучер». Под ваучером понимается документ, выпускаемый турагентом, по которому последний принимает на себя обязательство оплатить владельцу гостиницы услуги, предоставляемые турагентом клиенту турагентства, т. е. туристу. Российское законодательство определяет туристский ваучер как документ, дающий право на услуги, входящие в состав тура, и подтверждающий факт их оказания.

В 1993 г. в Европейском союзе вступила в действие *Директива ЕЭС от 13 июня 1990 г. по защите прав потребителей в сфере туризма*. Директива предлагает *Типовой контракт*, который подписывается клиентом (туристом, покупателем тура) и турагентством. Контракт состоит из общих и специальных условий, а также каталога фирмы-продавца или опубликованной программы тура. К общим условиям относятся: наименование, адрес, номер телефона, номер лицензии туроператора, организующего поездку, а также перечисляются национальные законодательные акты и международные конвенции, в соответствии с которыми и составляли турпакет. Также приводится описание турпакета. К специальным условиям отнесены: цена турпакета и условия ее пересмотра, условия страхования, оплата расходов и возмещение убытков.

Доплата к базовой цене производится за дополнительные услуги, предоставленные по выбору, в том числе за тип питания, более удобное размещение, а также за вид из номера на море. При этом базовая цена, как правило, предполагает размещение в номере с видом на город или горы. Указанные доплаты берутся отдельно с каждого туриста.

В ряде стран мира приняты законодательные акты (или другие нормативные документы) по защите потребителя туристской услуги от ненадлежащего выполнения оговоренных условий. К наиболее известным относится *Франкфуртская таблица по снижению цен за поездку*. В ней рас-

смачивается снижение (уменьшение) стоимости услуг размещения, питания, транспортных и других услуг в зависимости от соблюдения условий договора продавцом.

В России возмещение убытков при расторжении договора осуществляется в соответствии с фактическими затратами сторон (статья 10 Закона РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»). При этом сумма, выплачиваемая в качестве возмещения убытков, не может превышать двух размеров стоимости турпродукта. Претензии к качеству турпродукта предъявляются турфирме в течение 20 дней с момента окончания действия договора и подлежат удовлетворению в течение 10 дней после получения претензии.

Известны также и другие международные контракты, в частности соглашение и стандартный контракт, заключенные в 1994 г. между Международной гостиничной ассоциацией и Международным дорожно-транспортным союзом в целях расширения сотрудничества между предприятиями, организующими автобусные туры, и гостиницами. В соглашении определяются стандартные формы контрактов, приводятся правила размещения, а также технология взаимодействия участников при предоставлении услуг туристам.

## 6.1. Классификация номеров в мировой практике.

Информация, получаемая клиентом от отеля должна быть понятна, информативна и удобна. Для многих иностранных клиентов названия категорий номеров, принятые в России, практически ни о чем не говорят. Приводим стандартизированный список терминов и обозначений, который принят в мировой практике. Конечно, есть разночтения, но в целом эти определения во многих отелях схожи:

- **OB** (only bed) — только размещение;
- **BB** (bed end breakfast) — размещение и завтрак;
- **HB** (half board) — размещение, завтрак, ужин;
- **FB** (full board) — размещение, завтрак, обед, ужин;
- **AI** (all inclusive) — размещение и питание по системе все включено (завтрак, обед, ужин, алкогольные и безалкогольные напитки местного производства);
- **SGL** (single) — одноместное размещение;
- **DBL** (double) — двухместное размещение;
- **TRPL** (triple) — трехместное размещение;
- **Suite** — размещение в номере люкс;
- **Family room** — размещение в номере люкс с отдельными комнатами;
- **Extra Bed** — дополнительная кровать;

- **Chi** (child) — ребенок;
- **Ad** (adult) — взрослый;
- **SV** (Sea View) — вид на море;
- **double twin** — номер с двумя кроватями;
- **king size** — номер с одной большой кроватью для семейной пары;
- **triple** — номер с двумя кроватями и диванчиком, на котором можно уложить ребенка;
- **single** — номер таких же размеров, как и double twin, но с одной кроватью. Иногда одиночек поселяют в двухместный номер, в этом случае его плата возрастает. Этот вариант называется “double for single use”;
- **junior suite** — двухместный однокомнатный номер улучшенной планировки;
- **de luxe** — такой же номер, но с более дорогой обстановкой;
- **suite** — номер с гостиной и спальней с мебелью и оборудованием высокого качества;
- **business** — большой номер с компьютером, факсом, пригодный для работы;
- **family studio** — номер для семьи с двумя смежными комнатами;
- **president** — самые роскошные номера гостиницы, несколько спален, кабинет, два-три туалета.

*Тип номера:*

- **DBL** — двухместный номер;
- **SGL** — одноместный номер;
- **TRL** — трёхместный номер;
- **EXB** — дополнительная кровать;
- **CH** — большой ребёнок;
- **ch** — маленький ребёнок.

*Тип размещения:*

- **ROH** — без уточнения размещения;
- **MB** — основное здание;
- **BG** — бунгало;
- **De Luxe** — номера повышенной комфортности;
- **Superior** — комната большего размера, чем стандартная;
- **Chale** — пристройки к основному зданию;
- **Mini-suite** — маленький съют;
- **Sea view** — вид на море;
- **Ex. suite** — съюты с 2-мя спальнями;
- **Suite** — двухкомнатный номер;
- **Garden view** — вид на сад;
- **Studio** — номер больше стандартного;
- **City view** — вид на город;
- **Beach room** — комната с видом на пляж;
- **Dune view** — вид на песок;
- **Dune room** — комната с видом на дюны;
- **Lagoon room** — с видом на бассейн;
- **Pavilion** — название корпуса;
- **Mountain view** — вид на горы;
- **Room** — размещение в однокомнатном номере;

- **Sport-Area** — название корпуса;
- **Pool view** — вид на бассейн;
- **Land view** — вид на землю;
- **Front** — 1 береговая линия;
- **Standart Room** — стандартная комната.

**Питание:**

- **BB** — завтраки;
- **HB** — полупансион;
- **FB** — полный пансион;
- **all inc** — питание в течение дня, включая напитки (все включено).

Каждая гостиница сама для себя выбирает как называть категории, однако если отель планирует работать на международный рынок, продавать свои услуги через GDS, основные понятия должны быть представлены в предложениях для потенциальных клиентов.

## 6.2. Организация гостиничных цепей (третья модель).

**Гостиничные цепи.** Многие гостиничные цепи устанавливают свои, как правило, более высокие, чем в национальных стандартах, требования. Некоторые цепи применяют категоризацию с широкой шкалой рейтинга. Например, в системе категоризации компании *Supranational Hotels* три основные категории 1) *Deluxe* (люкс), 2) *First* (первая) и *Tourist* (туристская), которые подразделяются на подкатегории *Superior* (высшая) и *Moderate* (средняя).

Гостиницы цепи *Hilton* имеют звездную категоризацию. Согласно стандартам *Hilton*, в каждом номере любой из гостиниц цепи предоставляется как минимум: кондиционер, кабельное телевидение, спутниковая связь, мини-бар, фен, махровый халат, шампунь.

Крупнейшая в мире по числу объектов (треть по совокупному количеству номеров), насчитывающая на сегодняшний день более 4100 гостиниц в 83 странах цепь *Best Western Hotels* (США) помимо собственных стандартов качества применяет и свою систему классификации средств размещения:

- *Motel* — как правило, одно-двухэтажное здание, могут предоставляться ограниченные услуги питания, просторная стоянка для автомашин;
- *Motor Inn* — как правило, двух-трехэтажное здание, широкий выбор услуг питания, обычный набор напитков;
- *Hotel* — многоэтажное здание, полный набор услуг, включая питание, обычно расположен в черте города, и поэтому количество мест на автостоянке может быть ограничено;
- *All Suite* — может иметь характеристики одного из вышеперечисленных при улучшенном со-

ставе номерного фонда — все номера двухкомнатные, состоящие из гостиной и спальни (одна или больше);

- *Resort* — прекрасный отель, где царит дружелюбная обстановка, предоставляются номера различных типов, широкий набор услуг, досуговые и рекреационные услуги.

Гостиничная цепь *Holiday Inn* (1788 предприятий, 337 000 номеров) также включает гостиницы различного класса, в основном это недорогие гостиницы для туристов с познавательными и деловыми целями. В основу цепи был положен принцип создания гостиниц, ориентированных на семейное обслуживание: чистота, простое обслуживание, две двуспальные кровати в каждом номере, полное питание и бесплатное обслуживание для детей:

- *Holiday Inn Motel* — мотели (1700 мотелей в 50 странах). Обязательный минимальный набор удобств и услуг: главный холл и служба приема, полное питание, банкетные и конференц-залы (от малой и средней до большой вместимости), обслуживание в номерах, бассейн, фитнес-услуги;

- *Holiday Inn Express* — сеть гостиниц, расположенных в основном в США, Мексике и Канаде. Отличаются большими площадями номеров и умеренными ценами. Обязательный минимальный набор удобств и услуг: главный холл, завтрак в утреннем баре (цена включена в тариф номера), тарифы местных телефонных звонков включены в тариф номера, 1–2 небольших конференц-банкетных зала, бассейн, фитнес-центр;

- *Holiday Inn Sunspree Resort* — гостиницы расположены повсеместно и рассчитаны на состоятельных гостей. Обязательный минимальный набор удобств и услуг: особая архитектура; привлекательный главный холл и прочие помещения общего пользования; ресторан с полным обслуживанием; меню, ориентированное на семью, концепция питания *marketessen* (50% закупаемых продуктов — полуфабрикаты, 50% — свежие продукты, приобретаемые на рынках); полный набор тренажеров; бассейн с уникальным дизайном; развлекательные программы для детей; банкетные и конференц-залы; специальный персонал, организующий мероприятия для гостей; магазины сувениров и торговая галерея.

Все номера гостиниц цепи *Holiday Inn* оборудованы цветным телевизором, дополнительно могут быть установлены детская кровать-ясли, детская коляска, доска для глажения пеленок и др.; постельное белье меняется через день или ежедневно. Все гостиницы имеют либо бассейн, либо гимнастические залы.



# Системы категоризации, разработанные независимыми экспертами

---

Помимо систем классификации и категоризации, принятых государственными органами управления туризмом или профессиональными ассоциациями и объединениями, действуют категоризации, принятые авторитетными в профессиональной среде маркетинговыми компаниями. Последние, как правило, носят более субъективный характер, так как основываются на таких абстрактных понятиях, как репутация, статус, моральный климат, стандартный набор удобств и т.д., не предлагая полного перечня требований и точных стандартов для каждой из категорий. Их задача — сравнение эффективности функционирования средств размещения в пределах одной или нескольких стран. Поскольку основным критерием сравнения является тождественность класса средств размещения, что обеспечивается единством подходов к проблеме классификации, то такая классификация с точки зрения специалиста является несовершенной.

Например, авторитетная в гостиничном бизнесе фирма *Business Travel International* (BTI) предлагает ежегодный справочник, указывающий цену размещения в гостинцах бизнес-класса различных стран, применяя собственную категоризацию гостиниц. Согласно этому рейтингу все гостиницы распределены на 9 категорий: 5 высших и 4 низших. Высшие категории:

– *Superior Deluxe* — данная категория представляет исключительно гостиницы класса «люкс», предлагающие самый высокий стандарт проживания, услуг и удобств;

– *Deluxe* — предоставляют аналогичные по характеристикам услуги, что и гостиницы класса *Superior Deluxe*, но без излишеств, а строго с целью удовлетворения потребностей клиента;

– *Moderate Deluxe* ~ основные характеристики примерно соответствуют стандарту гостиниц категории *Deluxe*, но отели этой категории не имеют такой высокой репутации, как гостиницы пре-

дыдущей. В любом случае стандарт качества гостиниц класса Moderate Deluxe не может быть выше, чем у гостиниц класса Deluxe;

– *Superior First Class* — гостиница выше средней категории. Это может быть находящаяся в прекрасном состоянии старая гостиница, но чаще всего это современное предприятие, параметры которого превосходят аналогичные параметры гостиниц первой категории;

– *First Class* — комфортабельная гостиница со стандартными номерами, местами для проведения общего досуга и стандартным набором удобств.

Далее идут гостиницы категорий Moderate First Class, Superior Tourist Class, Tourist Class, Moderate Tourist Class, характеристики которых легко можно вывести из названия по аналогии с предыдущими гостиницами высших категорий.

Авторы приведенной системы особо отмечают, что она может отличаться от национальной, а ее стандарт не соответствовать стандарту, принятому в той или иной стране или штате. Для оценки категории гостиницы ВТИ приглашает независимых международных экспертов, имеющих высокую квалификацию в данном вопросе, поэтому категория гостиницы, приведенная в справочнике фирмы, получает международное признание.

Подобные категоризации упрощают сравнительный анализ, однако получить полное представление о том, какой же должна быть гостиница той или иной категории, определить количество обслуживающего персонала, его профиль и необходимый набор профессиональных навыков на основе подобной категоризации невозможно.

**Таймшер.** Для этого сектора индустрии средств размещения в силу его специфики характерен несколько иной подход к категоризации. Так, категоризируется время пребывания в апартаментах (модулях) — выделяются сезоны: красный (сезон), белый (межсезонье) и синий (несезон). В последнее время получила распространение оценка качества клубов отдыха их членами с применением балльной системы (система кредитных очков).

Удобства средств размещения и размеры модулей различаются:

- студия, комната-люкс (на 2 места) — Т-0;
- номер с одной спальней и гостиной (на 4 места) — Т-1;
- номер с двумя спальнями и гостиной (на 6 мест) — Т-2;
- номер с тремя спальнями и гостиной (на 8 мест) — Т-3 и т.д.

Модули размещения часто включают такие элементы, как терраса, балкон, бассейн, джаку-

зи, видеосистема и т.д., а также кухни (полные, неполные, отдельные и т.д.). Последние, как правило, комплектуются набором посуды, холодильниками, микроволновыми печами, комбайнами, стиральными и посудомоечными машинами и т.д.

Средний размер курорта (средства размещения) составляет 50 номеров. Курорты, расположенные в местностях, представляющих наибольший интерес у потребителей, различаются на: пляжные (Испания, Португалия), городские (Лондон, Париж, Вена), горные (Австрия), тематические парки отдыха (США — Орlando, штаты Флорида и Калифорния, северо-восток Испании).

В настоящее время ведущей компанией по организации обмена владения отдыхом является Resort Condominiums International (RCI). Она имеет 64 офиса в 32 странах мира (в том числе в Москве). Количество членов компании превышает 2,2 млн семей, которые проживают более чем в 190 странах мира. В RCI входит около 4000 курортов (клубов) в 80 странах мира; произведено 2,8 млн обменов.

Система контроля качества курорта основана на оценках клиентов. Если уровень качества опускается ниже установленных RCI стандартов, то либо приостанавливается членство курорта в RCI, либо он исключается из обменной сети. Программа оценки уровня качества курорта разработана в 1991 г. и включает две категории — «Курорт золотой короны» и «Курорт высшего уровня обслуживания международного класса».

Таким образом, категоризация средств размещения представляет собой многофакторное явление, в основе которого лежит сравнительная оценка предприятий, проводимая на различных уровнях и различным составом экспертов. Существуют потребительские рейтинги, основанные на оценке потребителями того или иного поставщика гостиничных услуг. Свою оценку средствам размещения дают туроператоры, различные профессиональные ассоциации и клубы, цепи средств размещения, независимые эксперты, различные компании и государственные органы.

# Роль государственных стандартов в управлении качеством гостиничных услуг

---

Несмотря на все разнообразие подходов к классификации отелей, по поводу единой последнее время не утихают споры. Изначально классификация вводится для защиты потребителей, но при разработке соответствующих систем мнение самих клиентов никогда не спрашивают. Очевидно, что оценивать качество объектов размещения должен потребитель, а не государство. Также невозможно введение единой международной системы стандартов качества, возможно лишь определение базовых принципов, на основе которых в каждой стране разрабатывается национальная классификация с учетом местных особенностей. Однако принятая национальная система должна действовать во всех регионах страны и быть единственной. В любом случае уровень качества услуг, как следует из определения ГОСТа, предполагает наличие определенных норматив-

ных значений показателей качества (т.е. стандартов или эталонов) для обеспечения возможности сравнения и оценки. Эти эталоны или стандарты должны устанавливаться для однородных классов средств размещения. Изучение подходов к регулированию деятельности предприятий размещения показывает, что во многих странах работа специализированных средств размещения (санатории, профилактории) регламентируется туристским законодательством. Так, в Швейцарии, Болгарии, Словении средства размещения, оказывающие лечебные услуги, подлежат категоризации в рамках единых стандартов индустрии гостеприимства.

Анализ подходов к категоризации средств размещения показывает, что среди стран, в которых стандарты и процедуры категоризации устанавливаются государственными органами,

представлены в том числе государства с развитой индустрией туризма (Франция, Испания, Италия, Португалия, Мексика). Для стран, делающих ставку на туризм как на одну из основных «отраслей экономики» (Греция, Болгария, Венгрия, Словения), характерна твердая политика государственного регулирования в области стандартизации индустрии средств размещения, не предусматривающая на современном этапе передачи данной деятельности частным организациям (ассоциациям, клубам и т.д.). Многие из перечисленных выше стран, кроме того, объединяет отнесение категоризации к обязательным процедурам. В этом аспекте показателен пример Греции и Испании — стран, в которых туризм начал развиваться сравнительно недавно, но которые сегодня занимают одни из лидирующих позиций по показателю обеспеченности средствами размещения в Европе и числу туристских прибытий. Достижению данных результатов в немалой степени способствует хорошо продуманная политика государственного управления в сфере туризма.

Анализ международной практики позволяет заключить, что подобная модель управления качеством услуг средств размещения — «государственные стандарты + обязательная сертификация категорий» — может быть необходима для стран, стремящихся развивать туризм.

Можно обратиться к прошлому опыту в нашей стране. В 1986 г. Госкомтурист СССР, используя балльную систему категоризации, провел рейтинг подведомственных ему гостиниц. Система «Интуриста» предполагала разделение гостиниц на два типа: для кратковременного проживания туристов и рекреационные гостиницы, к которым предъявлялись дополнительные требования, связанные с организацией отдыха и лечения. Эта система просуществовала до 1990 г. В **Российской Федерации** система категоризации средств размещения закреплена ГОСТом Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц». Использование в названии документа термина «классификация» оправдано, так как он применяется в отношении предполагаемо однородных средств размещения. В этом случае категория — частный классификационный признак, выделяющий дополнительные классы. Однако в целях сохранения единообразия понятий в дальнейшем авторы считают оправданным применительно к уровню качества использование терминов «категория», «категоризация».

Обращает на себя внимание тот факт, что ГОСТ Р 50645-94 предусматривает категоризацию лишь двух классов средств размещения: гостиниц и мотелей различных организационно-

правовых норм вместимостью не менее 10 номеров. Предусмотрено 5 категорий для гостиниц и 4 — для мотелей. Категории обозначаются символом «звезда».

С одной стороны, существование стандартов качества только для гостиниц и мотелей на первый взгляд оправдано ведущей ролью гостиниц и мотелей в секторе средств размещения: согласно статистическим данным, на долю гостиниц и аналогичных предприятий приходится 66% всех размещенных гостей в РФ. Однако также следует принимать во внимание, что доля собственно гостиниц среди гостиниц и аналогичных средств размещения составляет 80%.

В современных экономических условиях в РФ активное развитие и тенденция к замедлению темпов снижения количества объектов характерна для сектора специализированных средств размещения. Появляются новые предприятия, существующие стремятся приспособить свой бизнес к новым рыночным реалиям. Внедрение стандартизации и официальной категоризации особенно актуально для специализированных средств размещения, оказывающих лечебно-профилактические услуги, уровень качества которых непосредственно затрагивает вопросы жизни и здоровья потребителя. Несмотря на то, что большая часть данных специализированных услуг подлежит лицензированию, именно этот сектор средств размещения сталкивается сегодня с наибольшим количеством проблем. Здесь много старых предприятий, которые с прекращением бюджетного финансирования испытывают определенные затруднения с ведением бизнеса в новых условиях. Руководителями данных средств размещения (в силу того, что этот сектор находится в ведении Минздрава России), как правило, являются медицинские работники (главврачи и т.п.), которые помимо вопросов организации специализированных услуг вынуждены решать и блок вопросов по управлению финансово-хозяйственной деятельностью. Понятно, что такое совмещение функций не создает предпосылок к достижению высокого уровня управления качеством услуг. Этот подход существенно отличается от зарубежной практики функционирования подобных средств размещения.

К числу новых активно развивающихся средств размещения можно отнести таймшер (клуб с проживанием), для которого, как было показано выше, существуют очень серьезные недоработки нормативно-правовой базы. В этой связи развитие сектора происходит пока исключительно в направлении выездного туризма, т.е. приобретения гражданами РФ прав на клубный отдых на зарубежных курортах. Развитие российских клубов с проживанием остро требует утвер-

ждения, в числе прочего, нормативных документов по стандартизации.

В 2001 г. Ассоциацией российских компаний, действующих на рынке клубного отдыха (АРККО), были разработаны проекты государственных стандартов ГОСТа Р «Туристские услуги. Регламент реализации услуг клубов с проживанием. Общие требования» и ГОСТа Р «Туристские услуги. Услуги клубов с проживанием. Общие требования». Первый документ устанавливает общие требования к правилам и порядку реализации (регламенту) услуг клубов с проживанием и распространяется на юридических лиц независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности и индивидуальных предпринимателей, оказывающих и/или реализующих услуги клубов с проживанием.

Стандарт «Туристские услуги. Услуги клубов с проживанием. Общие требования» устанавливает общие требования к услугам, предоставляемым клубами с проживанием, классификацию средств размещения клубов с проживанием, требования безопасности услуг для жизни, здоровья потребителей, сохранности их имущества и охраны окружающей среды. Документ устанавливает требования к кухням (столовым), санузлам (ванным комнатам) апартаментов средств размещения, оснащению всех помещений мебелью, а также к услугам, предоставляемым средствами размещения клубов с проживанием, и персоналу. В стандарте установлена категоризация апартаментов (номеров) клубов с проживанием, в основу которой положена международная система рейтинга апартаментов таймшера, описанная выше. Исходными показателями для определения категории являются максимальная и максимально комфортная вместимость, а также площадь апартаментов.

Попытки придать документам государственную значимость путем их регистрации в системе стандартизации ГОСТ Р, что стало бы важнейшим элементом обеспечения механизмов управления качеством в данном секторе, не увенчались успехом. Проекты были утверждены лишь как стандарты АРККО.

Таким образом, сегодня в РФ лишь для трех классов средств размещения из 20 предусмотренных стандартной российской классификацией средств размещения (ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования») разработаны стандарты качества.

В отсутствие официальных стандартов и системы категоризации для различных классов спе-

циализированных и прочих средств размещения многие такие средства размещения, стремясь к увеличению сбыта, апеллируют к потребителю, вводя в оборот самые различные наименования своих услуг, призванные показывать выгоды, получаемые потребителем. Такие названия как «дом отдыха 5 звезд» или «санаторий Управления делами Президента РФ» по замыслу предприятий должны отражать высокий уровень качества. Совершенно очевидно, что подобные самостоятельные категории не могут служить индикаторами качества и способны ввести потребителя в заблуждение. В ряде случаев такие действия могут подпадать под определение «недобросовестной рекламы» (за которую рекламодатель — владелец гостиницы может быть оштрафован на сумму до 200 МРОТ, что для успешно работающего предприятия не является слишком большими затратами), в других — нет, но так или иначе риск потребителя получить услуги качеством ниже ожидаемого уровня многократно возрастает, поскольку информационная база для формирования ожиданий может быть безосновательной или некорректной.

Подобная деятельность, обусловленная отсутствием стандартизации, формирует у потребителя в целом негативный имидж данного сектора и создает, таким образом, серьезные препятствия для формирования цивилизованных рыночных процессов, служит сдерживающим фактором для развития отрасли.

Отсутствие стандартизации как основополагающего элемента системы обеспечения качества любые, даже очень дорогостоящие рекламные усилия на всех уровнях — от конкретного средства размещения до целого региона или страны — будут растрчены впустую<sup>4</sup>.

Анализ ГОСТа России «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц» приводит к выводу, что размытость и нечеткость определений средств размещения создают неопределенность относительно области применения стандарта. Приняв за основу определение гостиницы, установленное ГОСТом, можно заключить, что стандарт применяется для всех средств размещения без исключения. Однако это идет вразрез с требованиями однородности объектов стандартизации.

Тем не менее, с учетом всех противоречий следует признать, что сам факт существования данного ГОСТа является важной предпосылкой для обеспечения функционирования системы управления качеством средств размещения.

<sup>4</sup> Харрис Г., Кац К. Стимулирование международного туризма в XXI веке: Пер. с англ. — М: Финансы и статистика, 2000.

Значимость стандарта подчеркивает факт использования для его разработки «Рекомендаций по межрегиональной гармонизации критериев гостиничной классификации на основе стандартов, одобренных региональными комиссиями» ВТО.

Стандарт устанавливает как общие требования ко всем гостиницам, так и требования к гостиницам различных категорий. ГОСТ декларирует, что классификация гостиниц по категориям основана на комплексе требований к:

- материально-техническому обеспечению;
- номенклатуре и качеству предоставляемых услуг;
- уровню обслуживания.

Упорядочить процессы стандартизации и сертификации призвана реформа системы стандартизации и сертификации, ключевым этапом которой должно стать принятие Федерального закона «Об основах технического регулирования в Российской Федерации», подготовленного Минэкономразвития России. Закон ограничивает сферу применения обязательной стандартизации следующими целями:

- защита жизни, здоровья физических лиц, имущества физических или юридических лиц, государственного или муниципального имущества;
- охрана окружающей среды, в том числе животных и растений.

Обязательные требования, установленные в указанных целях, закрепляются в **технических регламентах**, которые:

- содержат только существенные требования по безопасности продукции, процессов производства, эксплуатации и утилизации, работ и услуг;
- формулируют эксплуатационные, а не конструкционные характеристики;
- дают возможность производителям выбирать приемлемые процедуры доказательств соответствия продукции установленным требованиям;
- используют стандарты в качестве доказательной базы. Принятие указанного выше Федерального закона отменяет законы РФ «О стандартизации» от 10 июня 1993 г. №5154-1, «О сертификации продукции и услуг» от 10 июня 1993 г. №5151-1.

Согласно Закону стандарты переходят в ранг добровольных документов. Таким образом, полномочия государственных органов ограничиваются контролем за безопасностью продукции, работ и услуг; иные требования к предприятиям размещения не могут носить обязательный характер.

Большое внимание в законопроекте уделено системам добровольной сертификации, которые

открывают широкие возможности для самых различных юридических лиц по разработке, регистрации и использованию собственных стандартов и правил сертификации. Применительно к системам категоризации средств размещения это означает, что они будут развиваться преимущественно по инициативе негосударственных структур. Предполагается, что активное участие в разработке и регистрации стандартов и систем сертификации примут общественные научно-технические организации и объединения юридических лиц. В сфере средств размещения это направление развития стандартизации, как показано выше, уже находит свое проявление, о чем свидетельствует принятие стандартов АРККО для сектора клубов с проживанием.

При этом любые лица смогут выступать разработчиками не только стандартов организаций, объединений, ассоциаций, но и национальных стандартов.

Касательно систем сертификации Закон устанавливает, что совпадение наименования системы и (или) знака соответствия с наименованием и (или) знаком соответствия зарегистрированной ранее системы добровольной сертификации является причиной отказа в регистрации системы добровольной сертификации.

Таким образом, Закон создает условия для конкуренции различных стандартов, систем сертификации и знаков соответствия. Недопустимость дублирования знаков соответствия вызывает необходимость определения единственной системы сертификации, в рамках которой категории средств размещения могут быть обозначены «звездами». В отсутствие иных авторитетных систем оценки системе «звезд» будет отведена роль национального рейтинга средств размещения. Такой системой на сегодняшний день фактически становится система добровольной сертификации услуг гостиниц ВНИИС как организации, первой зарегистрировавшей данный знак в рамках своей системы добровольной сертификации. Однако данная система, разработанная без учета мнений всех заинтересованных сторон, вряд ли может претендовать на статус национальной.

Очевидно, что принятие Закона определяет направление развития российских систем категоризации гостиниц и иных средств размещения по модели таких стран как Великобритания, Швейцария, Дания, США — государств с высокоразвитой гостиничной индустрией. Однако анализ современного состояния индустрии средств размещения в РФ дает основание утверждать о преждевременности подобных шагов. Институт гостиничных цепей, ассоциаций, союзов в РФ сегодня развит очень слабо, а те единичные объединения, которые присутствуют в индустрии (к чис-

лу наиболее крупных можно отнести Российский союз туриндустрии (РСТ, бывшая РАТА) и Российскую гостиничную ассоциацию (РГА)), не проявляют активности в вопросах стандартизации. Вполне очевидна неготовность гостинично-туристского рынка РФ к сокращению сфер государственного регулирования.

Большой интерес вызывает оценка состояния гостиничной отрасли РФ с точки зрения соотношения количества гостиниц различных категорий. При рассмотрении официальной статистики обращает на себя внимание отсутствие сведений о гостиницах категорий 1 и 2 звезды, а также несоответствие данных. Так, при суммировании данных о количестве гостиниц каждой категории получаемая сумма не соответствует итоговой (не достаёт 364 предприятий). Возможно, эту разницу составляют гостиницы категорий 1 и 2 звезды, но разъяснения на этот счет не приводятся.

Результаты дальнейшего анализа статистических данных весьма неоднозначны: более 81% всех гостиниц, на которых распространяется действие соответствующего стандарта, являются некатегорийными, т.е. уровень предоставляемых ими услуг не соответствует минимальным требованиям. Очевидно, что, с одной стороны, подобное распределение вполне отражает общее состояние и проблемы гостиничной отрасли в РФ (прежде всего в аспекте состояния материально-технической базы, или технического качества), но, в то же время, в силу несовершенства системы категоризации (как было показано выше) к гостиницам низших категорий и некатегорийным вполне могли быть отнесены предприятия, предоставляющие высокий уровень обслуживания, т.е. услуги с высоким уровнем функционального качества.

Несовершенство стандарта, регламентирующего требования к гостиницам различных категорий, приводит к тому, что, например, в Москве больше половины гостиниц, категория которых сертифицирована, не соответствуют ожиданиям иностранных потребителей, ориентирующихся на свои стандарты.

Помимо этого, добровольный характер категоризации и отсутствие жесткого контроля за использованием упоминания категории в рекламе позволяет некоторым гостиницам, не прошедшим сертификацию, варьировать свою категорию в зависимости от целей публикации и позиционироваться, например, в одном случае как 3 звезды, в другом как 4 звезды, что вводит потребителя в заблуждение, а также может рассматриваться как недобросовестная конкуренция.

Таким образом, исходя из результатов анализа практики категоризации гостиниц и других средств размещения, крайне актуальной пред-

ставляется необходимость совершенствования систем категоризации как важного элемента механизма управления качеством. Кроме того, политику, направленную на отказ от государственной стандартизации и обязательной категоризации, следует признать неадекватной современной ситуации в индустрии гостеприимства РФ.

Важную роль в формировании ожиданий потребителей услуг средств размещения играют цены на предлагаемые услуги. Цена и уровень качества, как правило, находятся в прямой зависимости. При прочих равных условиях потребитель рассматривает более высокую цену как свидетельство более высокого уровня качества и наоборот. Анализ данных о ценах на проживание в стандартном двухместном номере в гостиницах категории 3–5 звезд Москвы показывает отсутствие устойчивой корреляции между ценой и объявленной категорией. Результаты сравнительного анализа средней цены свидетельствуют о том, что многие гостиницы Москвы категории 3 и 4 звезды не соответствуют международному уровню качества и имеют завышенные категории.

Таким образом, в настоящее время в РФ складывается ситуация, при которой категоризация не выполняет своей основной функции — подтверждение заявленного уровня качества и содействие потребителю в компетентном выборе услуг, создается предпосылка для недоверия к национальным стандартам прежде всего на рынке въездного туризма.

Подобное положение является следствием ряда негативных факторов: несовершенство существующего стандарта, применение различных методик оценки, добровольный порядок установления категории, а также недифференцированная налоговая политика. Единая налоговая ставка для гостиниц всех категорий, с одной стороны, не стимулирует предприятия подтверждать уровень качества услуг, а с другой — создает предпосылки для использования модели позиционирования, которую условно можно определить как «выше категория — выше заполняемость». Эта модель дает эффект в краткосрочном периоде при выходе на новые рынки, но негативно отражается на перспективах долгосрочного развития.

Рассмотрение мировой практики показывает, что дифференцированное налогообложение получило широкое распространение и применяется в большинстве стран, где поддерживается динамичное развитие туристской индустрии (Словения, Болгария, Италия, Австралия и т.д.). Сбалансированная фискальная политика могла бы стать эффективным экономическим инструментом управления качеством услуг средств разме-

щения и стимулирования развития туристской отрасли в России.

В мировой практике, как правило, сертификация гостиниц и других коллективных средств размещения проводится не государственными органами, а различными профессиональными гостиничными ассоциациями и другими саморегулирующимися организациями в сфере гостиничного бизнеса. Эта тенденция стала характерна и для России. Так, Российская ассоциация социального туризма в 2004 г. утвердила стандарт ассоциации СтОО РАСТ 02-04 «Требования к средствам размещения».

Может ли быть в таких условиях достигнута главная декларируемая цель ведомственной системы — содействие развитию въездного и внутреннего туризма за счет укрепления доверия российских и иностранных потребителей к результатам классификации средств размещения и соответственно увеличению доходной части бюджета страны?

Множество проблем и задач, стоящих перед гостиничной отраслью, среди которых вопросы качества, стандартизации и сертификации услуг, требуют особого внимания.

Во-первых, вступление в силу в 2003 г. Федерального закона «О техническом регулировании в Российской Федерации»; по-новому поставив-

шего вопросы стандартизации и сертификации услуг. Согласно этому закону стандарты — это документы добровольного многократного использования, а обязательная сертификация услуг на их безопасность переводится в добровольную.

Во-вторых, особенно актуальны вопросы необходимости вступления России во Всемирную торговую организацию и резкого сокращения лицензируемых видов деятельности в России.

Указанные новации в скором времени самым непосредственным образом затронут (и уже затрагивают) интересы представителей гостиничного бизнеса.

В этих условиях резко возрастает роль такой саморегулируемой организации, как РГА, которая может взять на себя обязанности по замещению лицензирования своих членов, регулированию их доступа на рынок гостиничных услуг и защите от недобросовестной конкуренции, а также защиту прав потребителей, отвечающую действующим международным нормам и правилам Всемирной туристской организации ООН и, в том числе, нормам и правилам Европейского сообщества. Рассмотрение вопросов классификации и категоризации гостиниц и других средств размещения может быть одним из шагов в направлении создания дееспособного частного бизнеса в России.



# Международное и российское регулирование сферы гостеприимства

Начиная с 1921 г. под эгидой Лиги Наций, Организации Объединенных Наций, а с 1975 г. Всемирной туристской организации было проведено более 20 международных конгрессов, ассамблей и конференций, посвященных проблемам туризма.

Под эгидой ВТО в марте 1995 г. в Кадисе (Испания) проведен Международный форум по туризму, в котором участвовали парламентарии из 52 стран мира. Форум признал, что государство должно содействовать решению следующих проблем, имеющих важное значение для развития туризма:

- упорядочение туристских формальностей и повышение безопасности путешествий;
- развитие туристской инфраструктуры, в том числе транспорта и коммуникаций;
- создание условий для обучения руководителей и персонала туристских предприятий;
- обеспечение соблюдения экологических норм на туристских объектах и в регионах посещения;
- защиту прав туристов;
- обеспечение льготного налогового режима для туристских фирм;
- использование таких экономических и статистических механизмов, которые позволяют вести объективный статистический учет и контроль по принятым в туризме международным критериям и нормам;
- продвижение национального туристского продукта на иностранных рынках путем форми-

рования благоприятного для туризма образа своей страны.

Экономическими и административными механизмами поддержки развития туризма, и в частности, индустрии гостеприимства, в ряде зарубежных стран являются:

- налоговые льготы, субсидии, дотации;
  - национальные законодательные и нормативные акты, способствующие развитию туризма и защите прав потребителя туристских услуг;
  - уменьшение паспортных и визовых ограничений при въезде в страну и выезде из нее;
  - стимулирование внесезонного туризма путем различного рода скидок и льгот;
  - развитие и поддержка социального туризма;
  - усиление требований к безопасности туристов;
  - усиление мер, принимаемых государством по сохранению окружающей среды, культурного и исторического наследия, а также ряд других.
- Всемирной туристской организацией в 1992 г. в Рио-де-Жанейро была принята *Программа действий XXI века*, к которой присоединились 182 государства. Основная роль в реализации этой программы отводится государственным органам по туризму. Данная программа делает акцент на трех базовых инструментах, которые могут быть использованы для создания долгосрочных программ:
- установление новых регламентирующих мер или усиление существующих, предусматри-

вающих защиту людей и окружающей среды;

- использование цены в качестве механизма воздействия;

- создание программ в туристской индустрии, предназначенных гарантировать чистоту производственных процессов и выпускаемой продукции.

Уровень качества услуг, как следует из определения ГОСТа, предполагает наличие определенных нормативных значений показателей качества (т.е. стандартов или эталонов) для обеспечения возможности сравнения и оценки. Эти эталоны или стандарты должны устанавливаться для однородных классов средств размещения.

Изучение подходов к регулированию деятельности предприятий размещения показывает, что среди стран, в которых стандарты и процедуры категоризации устанавливаются государственными органами, представлены в том числе государства с развитой индустрией туризма (Франция, Испания, Италия, Португалия, Мексика). Для стран, делающих ставку на туризм как на одну из основных «отраслей экономики (Греция, Болгария, Венгрия, Словения), характерна твердая политика государственного регулирования в области стандартизации индустрии средств размещения, не предусматривающая на современном этапе передачи данной деятельности частным организациям (ассоциациям, клубам и т.д.). Многие из перечисленных выше стран, кроме того, объединяет отношение категоризации к обязательным процедурам. В этом аспекте показателен пример Греции и Испании — стран, в которых туризм начал развиваться сравнительно недавно, но которые сегодня занимают одни из лидирующих позиций по показателю обеспеченности средствами размещения в Европе и числу туристских прибытий. Достижению данных результатов в немалой степени способствует хорошо продуманная политика государственного управления в сфере туризма.

Анализ международной практики позволяет заключить, что подобная модель управления качеством услуг средств размещения — «государственные стандарты + обязательная сертификация категорий» — может быть необходима для стран, стремящихся развивать туризм.

В 1986 г. Госкомтурист СССР, использовав балльную систему категоризации, провел рейтинг подведомственных ему гостиниц. Система «Интуриста» предполагала разделение гостиниц на два типа: для кратковременного проживания туристов и рекреационные гостиницы, к которым предъявлялись дополнительные требования, связанные с организацией отдыха и лечения. Эта система просуществовала до 1990 г.

**В Российской Федерации** система категоризации средств размещения закреплена ГОСТом

Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц». Использование в названии документа термина «классификация» оправдано, так как он применяется в отношении предполагаемо однородных средств размещения. В этом случае категория — частный классификационный признак, выделяющий дополнительные классы. Однако в целях сохранения единообразия понятий в дальнейшем авторы считают оправданным применительно к уровню качества использование терминов «категория», «категоризация».

Обращает на себя внимание тот факт, что ГОСТ Р 50645-94 предусматривает категоризацию лишь двух классов средств размещения: гостиниц и moteley различных организационно-правовых норм вместимостью не менее 10 номеров. Предусмотрено 5 категорий для гостиниц и 4 — для moteley. Категории обозначаются символом «звезда».

С одной стороны, существование стандартов качества только для гостиниц и moteley на первый взгляд оправдано ведущей ролью гостиниц и moteley в секторе средств размещения: согласно статистическим данным, на долю гостиниц и аналогичных предприятий приходится 66% всех размещенных гостей в РФ. Однако также следует принимать во внимание, что доля собственно гостиниц среди гостиниц и аналогичных средств размещения составляет 80%.

В современных экономических условиях в РФ активное развитие и тенденция к замедлению темпов снижения количества объектов характерна для сектора специализированных средств размещения. Появляются новые предприятия, существующие стремятся приспособить свой бизнес к новым рыночным реалиям. Внедрение стандартизации и официальной категоризации особенно актуально для специализированных средств размещения, оказывающих лечебно-профилактические услуги, уровень качества которых непосредственно затрагивает вопросы жизни и здоровья потребителя. Несмотря на то, что большая часть данных специализированных услуг подлежит лицензированию, именно этот сектор средств размещения сталкивается сегодня с наибольшим количеством проблем. Здесь много старых предприятий, которые с прекращением бюджетного финансирования испытывают определенные затруднения с ведением бизнеса в новых условиях. Руководителями данных средств размещения (в силу того, что этот сектор находится в ведении Минздрава России), как правило, являются медицинские работники (главврачи и т.п.), которые помимо вопросов организации специализированных услуг вынуждены решать и блок вопросов по уп-

равлению финансово-хозяйственной деятельностью. Понятно, что такое совмещение функций не создает предпосылок к достижению высокого уровня управления качеством услуг. Этот подход существенно отличается от зарубежной практики функционирования подобных средств размещения.

ГОСТ начал применяться в 1995 г. в рамках постановления Госстандарта России о введении «Правил сертификации туристских услуг и услуг гостиниц», на основании которых стала проводиться сертификация гостиниц, которая, наряду с подтверждением обязательных требований, подтверждала и соответствие требованиям одной из пяти категорий.

Однако с 14 сентября 2000 г. эти Правила были отменены, и требования к гостиницам различных категорий выпали из обязательного сертификационного пространства.

ГОСТ Р 50645-94 содержит минимальные требования для отнесения к определенной категории. Анализ показывает, что ряд требований, предусмотренных «рекомендациями по межрегиональной гармонизации критериев гостиничной классификации на основе стандартов, одобренных региональными комиссиями», в российском законодательстве либо отсутствуют, либо отличаются по своему содержанию.

В приложении приведены формулировки наиболее существенных различий в требованиях, предусмотренных российским стандартом и международными рекомендациями.

Анализ перечня требований по ГОСТу Р 50645-94 позволяет сделать заключение, что они базируются исключительно на количественном учете номенклатуры оборудования и услуг и практически игнорируют процесс предоставления услуг. Иными словами, в расчет принимается лишь техническая составляющая качества и не учитывается функциональная, если не считать лишь несколько общих требований к персоналу. Больше того, применительно к техническому качеству не учитывается степень моральной и физической изношенности инфраструктуры, что снижает точность определения качества.

Таким образом, исходя из требований стандарта, установление категории сводится к сверке имеющихся в гостинице аксессуаров с утвержденным перечнем. Следовательно, несмотря на декларируемую комплексность подхода к категоризации гостиниц, ГОСТ фактически никак не затрагивает такой аспект как качество обслуживания (функциональное качество), а также не предусматривает оценку технического качества в полном объеме, что существенно снижает его практическую значимость для обеспечения объективной оценки и управления качеством.

Упорядочить процессы стандартизации и сертификации призвана реформа системы стандартизации и сертификации, ключевым этапом которой должно стать принятие Федерального закона «Об основах технического регулирования в Российской Федерации», подготовленного Минэкономразвития России. Закон ограничивает сферу применения обязательной стандартизации следующими целями:

- защита жизни, здоровья физических лиц, имущества физических или юридических лиц, государственного или муниципального имущества;
- охрана окружающей среды, в том числе животных и растений.

Обязательные требования, установленные в указанных целях, закрепляются в **технических регламентах**, которые:

- содержат только существенные требования по безопасности продукции, процессов производства, эксплуатации и утилизации, работ и услуг;
- формулируют эксплуатационные, а не конструкционные характеристики;
- дают возможность производителям выбирать приемлемые процедуры доказательства соответствия продукции установленным требованиям;
- используют стандарты в качестве доказательной базы.

Принятие указанного выше Федерального закона отменяет законы РФ «О стандартизации» от 10 июня 1993 г. №5154-1, «О сертификации продукции и услуг» от 10 июня 1993 г. №5151-1.

Согласно Закону стандарты переходят в ранг добровольных документов. Таким образом, полномочия государственных органов ограничиваются контролем за безопасностью продукции, работ и услуг; иные требования к предприятиям размещения не могут носить обязательный характер.

Большое внимание в законопроекте уделено системам добровольной сертификации, которые открывают широкие возможности для самых различных юридических лиц по разработке, регистрации и использованию собственных стандартов и правил сертификации. Применительно к системам категоризации средств размещения это означает, что они будут развиваться преимущественно по инициативе негосударственных структур.

Таким образом, Закон создает условия для конкуренции различных стандартов, систем сертификации и знаков соответствия.

# Международные стандарты и сертификация качества услуг гостиничной сферы

---

Принцип развития компании, действующей в любом сегменте рынка, предполагает выполнение во всех точках сети одинаковых требований по обслуживанию клиентов, применение единых принципов построения бизнес-процессов внутри подразделения, использование фирменного стиля и т. д. В тех видах бизнеса, успешность которых связана с обслуживанием клиентов, стандарты выходят на первое место как гарантия удовлетворенности гостя.

Качество обслуживания предполагает в первую очередь соответствие предоставляемого набора и качества услуг ожиданиям клиента. Сетевое имя отеля наряду со звездностью (довольно субъективного понятия в нашей стране, где отсутствует обязательная аттестация и сертификация) и ценой является одним из основных факторов, определяющих ожидания клиентов. А при неопределенности национальных стандартов об-

служивания в индустрии гостеприимства и отсутствии корреляции между реальным качеством предоставления услуг и стоимостью номера именно бренд сети получает первостепенное значение при выборе отеля.

Стандарты, применяемые в гостиничном бизнесе, подразделяются на *функциональные и технические*. Первые определяют скорее эмоциональную сферу взаимоотношений персонала с гостем, вторые устанавливают стандарты наличия тех или иных помещений в гостинице определенного класса (например, фитнес-центра, бассейна и конференц-зала), задают зависимость количества обслуживающего персонала от категории и размера гостиницы и т. д. Если национальные стандарты (то есть гостиничная классификация, разработанная подразделениями властных структур или влиятельными туристскими ассоциациями, и принятая в качестве основного гостиничного

стандарта в стране) могут касаться только одной из сфер (например, в России отели классифицируются по техническим требованиям, а в Швейцарии за основу взяты функциональные параметры), то стандарты гостиничных сетей, как правило, определяют обе сферы.

В мировой практике действуют следующие основные стандарты:

— Стандарты финансового менеджмента. В области финансового менеджмента практикуется следующая финансовая система: управление себестоимостью номерного фонда и дополнительных услуг, минимизация затрат, определение гибкой тарифной политики продаж, соблюдение законодательства в вопросах налогообложения, соблюдение бюджетов и планирования деятельности, управление задолженностями, управление имуществом, управление инвестициями, единая управленческая и бухгалтерская отчетность.

— Стандарты комплексного фирменного стиля сети. Использование постоянных визуальных и текстовых элементов, идентифицирующих принадлежность отеля к сети. Создание единства концепции и стилистических решений, направленных на эффективное продвижение сети отелей.

— Единые требования документооборота. Введение единых требований и правил работы с бухгалтерской, финансовой, кадровой документацией. Определение норм документооборота.

— Стандарты управления персоналом. Определение деятельности руководителей и специалистов отеля, а также системы управления персоналом. Повышение эффективности работы отеля за счет повышения эффективности работы сотрудников.

— IT-стандарты. Соблюдение единых требований обработки, хранения и движения информации, а также совместимость информационных систем отеля и управляющей компании.

В отсутствие единого гостиничного стандарта, принятого во всех странах, наиболее распространенными в мировом масштабе становятся стандарты крупнейших сетей отелей. В зависимости от страны расположения отеля стандарты гостиничной сети должны соответствовать принятым в стране положениям. Адаптация внутрен-

них принципов обслуживания национальным стандартам осложняется тем, что далеко не во всех государствах применяются единые требования к средствам размещения. Например, в Великобритании гостиницы оцениваются по классификации, разработанной Автомобильной ассоциацией Великобритании (AA), и системе Rac (Royal Automobile Club), в США гостиницы оценивают Автомобильная ассоциация Америки (AAA) и Mobil Travel Guide. При отсутствии единых стандартов на территории одной страны не приходится говорить о единстве классификации (и следовательно стандартов, лежащих в ее основе), объединяющей несколько стран. Так, в Греции отели подразделяются на категории Luxe, A, B, C; во Франции — на 6 категорий (от некатегорийных до 4 звезд «люкс»); в Швейцарии — на гостиницы для отдыха (F), бизнес-гостиницы (G), конгрессные гостиницы (S), гостиницы бальнеологических курортов (K), при этом каждая группа средств размещения получает от 1 до 5 звезд в зависимости от соблюдаемых функциональных стандартов; в Скандинавии используется межнациональная категоризация, разработанная Ассоциацией гостиниц Скандинавии. В большинстве стран аттестация предприятий гостеприимства является добровольной, исключение составляют государства, где категоричность влияет на размер выплачиваемого налога, — здесь представители налоговых служб пристально следят за соблюдением стандартов заявленной категории. Дифференцированная система налогообложения применяется в Словении, Болгарии, Италии, Австралии и др. «Единая налоговая ставка для гостиниц всех категорий, с одной стороны, стимулирует предприятия подтверждать уровень качества услуг, а с другой — создает предпосылки для использования модели позиционирования, которую условно можно определить как «выше категория — выше заполняемость». Эта модель дает эффект в краткосрочном периоде при выходе на новые рынки, но негативно отражается на перспективах долгосрочного развития<sup>5</sup>.

Важнейшими инструментами государственного регулирования деятельности туристских организаций и защиты прав потребителей туристских услуг являются лицензирование, стандартизация и сертификация в туризме.

К нормативным документам по стандартизации относятся государственные стандарты России; правила, нормы, и рекомендации по стандартизации; общероссийские классификаторы технико-экономической информации; стандарты

<sup>5</sup> Сенин В. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения.

отраслей и предприятий; стандарты научно-технических, инженерных обществ и других общественных объединений.

Стандарты туристского обслуживания являются частью государственной системы стандартизации Российской Федерации, определяющей цели и задачи стандартизации в области туризма и гостиничного менеджмента, основные принципы и организацию работ, категории нормативных документов, виды стандартов и основные положения по международному сотрудничеству.

Целями стандартизации в сфере туристского обслуживания являются обеспечение заявленного уровня качества и безопасности потребления турпродукта или отдельной туристской услуги, защита интересов потребителей туристских услуг от недобросовестной конкуренции на рынке.

В международной и отечественной практике под стандартом понимается нормативный документ по стандартизации, разработанный на основе согласия, характеризующегося отсутствием возражений по существенным вопросам у большинства заинтересованных сторон (производителей и потребителей), утвержденный признанным органом и обязательный к применению. Государственные стандарты в сфере туристского обслуживания утверждаются, как правило, Госстандартом России.

*Стандарт* как нормативный документ в более широком смысле — документ, содержащий правила, общие принципы, характеристики, касающиеся определенных видов деятельности, в том числе и туристской, и доступный широкому кругу потребителей.

Стандарт является одним из эффективных инструментов регулирования рынка туристских услуг, позволяющий воздействовать как на недобросовестных изготовителей, так и на продавцов, и потребителей туристских услуг.

Стандарт по своей природе предназначен для установления минимально необходимых требований, делающих любой продукт или услугу соответствующими своему назначению по формализованным критериям надежности, безопасности, качествам.

*Объект стандартизации* — услуга, производственный процесс оказания услуги или ее результат, подлежащие стандартизации.

Под услугой понимается результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя.

По функциональному назначению услуги, оказываемые населению, подразделяются на *материальные* и *социально-культурные*. К социаль-

но-культурным услугам относятся услуги по удовлетворению духовных, интеллектуальных потребностей и поддержанию нормальной жизнедеятельности потребителя (поддержание и восстановление здоровья, духовное и физическое развитие личности, повышение профессионального мастерства), а также медицинские услуги, услуги культуры, туризма, образования и т. д. С другой стороны, в создании комплексной туристской услуги (тура) принимают участие и транспортные компании, предприятия питания и другие, услуги которых относятся к сфере материальных услуг.

Существуют находящиеся во взаимосвязи следующие категории стандартов:

- Государственные стандарты Российской Федерации, которые являются нормативной базой лицензирования и сертификации — ГОСТ Р;
- стандарты отрасли — ОСТ;
- стандарты предприятий и объединений предприятий (союзов, ассоциаций) — СТП;
- стандарты общественных объединений — СТО.

К нормативным документам по стандартизации относятся также общероссийские классификаторы, порядок разработки и применения которых устанавливается Госстандартом России.

При разработке стандартов учитываются стандарты, принятые Международной организацией стандартов (ИСО), и региональные стандарты, правила Европейской законодательной комиссии ООН и других международных организаций, а также национальные стандарты других стран.

Базу стандартизации, существующей в сфере туризма и гостиничного хозяйства, в настоящее время составляют следующие государственные стандарты:

- *ГОСТ 28681. 0-90 «Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения»;*
- *ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования»;*
- *ГОСТ Р 50681-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг»;*
- *ГОСТ Р 50644-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов»;*
- *ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание: Классификация гостиниц»;*
- *ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения»;*
- *ГОСТ Р 50691-94 «Модель обеспечения качества услуг (аутентичный тест ИСО 9002-87)»;*
- *ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»;*

– ГОСТ Р 50460-92 «Знак соответствия при обязательной сертификации. Форма, размеры и технические требования».

Руководство и координацию деятельности по организации стандартизации в сфере туризма осуществляет технический комитет ТК-199 при Госстандарте России.

В практике туристской и гостиничной деятельности используются такие нормативные документы, как правила<sup>6</sup>. В первую очередь к ним относятся:

– *Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. №490.*

– *Правила оказания услуг общественного питания, утвержденные постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 г. №1036.*

Кроме того, в международной туристской практике нашли применение следующие классификации:

– Международная стандартная отраслевая классификация всех видов экономической деятельности (МСОК);

– Стандартная международная классификация видов деятельности в области туризма (СИКТА).

Сертификация туристских услуг и услуг гостиниц является одним из важнейших механизмов управления качеством обслуживания, дающих возможность объективно оценить уровень услуг, подтвердить их безопасность для потребителя. В условиях рыночной экономики в рамках индустрии гостеприимства потребитель является ключевой фигурой при реализации требований стандартов на предоставляемое ему качество туристских услуг, в зависимости от которого и находится цена на реализуемый туристу турпродукт. Индустрия туризма введением стандартов на туристское обслуживание, применение сертификации услуг определяет способы и критерии оценки качества своей деятельности и позволяет создать у потребителей уверенность в том, что удобства или услуги предоставляются туристу и экскурсанту в рамках четко определенных норм и правил.

Под сертификацией туристских услуг и услуг гостиниц понимается подтверждение органом по сертификации соответствия реализуемых потребителю услуг требованиям законодательных и нормативных документов по обслуживанию путешественников, принятых в стране пребывания.

Сертификат — в переводе с латыни означает «сделано верно». Сертификация имеет три формы. Одной из старейших и самой простой из них

является заверение, сделанное продавцом покупателю, это — «самосертификация», или сертификация, сделанная первой стороной. Вторая форма сертификации — подтверждение покупателем соответствия услуг заявленным продавцом требованиям. Третья форма сертификации — подтверждение соответствия услуг установленным требованиям, сделанное независимым лицом или организацией. Применительно к туристским услугам третья форма сертификации представляется наиболее предпочтительной при проведении оценки качества гостиничных услуг, а первая форма — для сертификации соответствия туристских услуг требованиям безопасности.

Сертификация может носить обязательный и добровольный характер. Под *обязательной сертификацией* туристских услуг и услуг гостиниц понимается подтверждение органом по сертификации соответствия реализованных услуг требованиям безопасности жизни, здоровья потребителей, сохранности их имущества, защиты окружающей среды.

Теперь ситуация «обещает коренным образом измениться» — Федеральное агентство по туризму РФ (РОСТУРИЗМ) разработало общую для всех российских отелей и гостиниц систему классификации и стандартов, на основании которых будут «выдаваться звезды». Заместитель главы Федерального агентства по туризму Натэла Шангелия сообщила о том, что недавно было подписано распоряжение правительства, в котором утверждаются единые стандарты классификации гостиниц. Теперь «звезды» гостиницам будут выдаваться Федеральным агентством по туризму, что, по утверждению госпожи Шангелия, полностью соответствует практике зарубежных стран. Однако, по мнению специалистов Национального экспертного совета по качеству (НЭСК), целый ряд критериев оценки, описанных в подготовленном агентством документе «Требования к гостиницам и другим средствам размещения различных категорий» весьма субъективен и расплывчат, да и охватывает он далеко не все сферы гостиничного бизнеса.

Между тем владельцы и управляющие крупнейших российских отелей с некоторым скепсисом отнеслись к идее классификационных проверок, проводимых чиновниками РОСТУРИЗМА. Так, директор гостиницы «Славянка» Валерий Фазер сказал о том, что в ближайшее время его гостиница не будет проходить проверки «на звездность», поскольку «сейчас клиенты больше

<sup>6</sup> Положениями предусмотрено, однако, и повышение квалификации работников не реже одного раза в 3 года.

обращают внимания на качество обслуживания, а количество «звезд» значения не имеет». Увы, качественный сервис и систему контроля качества обслуживания в гостинице нельзя проверить механическим пересчетом квадратных метров различных функциональных зон и наличием или отсутствием «уникальной» услуги «утренняя побудка». То, что «все сотрудники должны быть одеты в униформу со значками» и «обязанности персонала должны быть описаны в специальных инструкциях» — безусловно важно. Однако за рамкой этих оценок окажется то, что является основным критерием для большинства постояльцев — это качество обслуживания и компетентность персонала.

Тем не менее большинство руководителей гостиниц и отелей позитивно отозвалось о самой идее их стандартизации. «Идея привести все отели к единой классификации содержит ряд положительных моментов с точки зрения рынка гостиничных услуг в целом», — утверждает г-н Фазер.

Какие изменения и системы стандартов будут более оптимистично восприняты профессионалами гостиничного бизнеса? Вероятно, те, которые смогут действительно заинтересовать их клиентов, увеличить прибыльность бизнеса и позволят получить дополнительное конкурентное преимущество. Следует отметить, что именно система менеджмента качества ISO 9000 позволяет значительно повысить качество работы отелей, улучшить культуру производства и оказание услуг. При этом контроль качества будет проводиться не «по результату» — когда недовольный клиент навсегда покинет стены гостиницы, а в процессе самой работы. И не позволит допустить в ней «брака».

Действительно — подтверждают специалисты НЭСК — стандарты существуют и оказывают серьезное влияние на выбор постоянных партнеров и постояльцев отелей и гостиничных комплексов. Так, например, один из мировых лидеров гостиничного бизнеса, сеть отелей Hilton, во всех своих корпоративных буклетах говорит о том, что помимо прочих достоинств ее международной сети, в ней введена система менеджмента качества (СМК) по стандарту ISO 9001, а также ряд внутренних стандартов контроля качества услуг.

Эдварс Деминг, всемирно известный ученый в области математической статистики и менеджмента, член Международной Академии качества, писал: «Покончите с зависимостью от массового контроля в достижении качества; исключите не-

обходимость в массовом контроле, сделав качество неотъемлемым свойством продукции, «встроив» качество в продукцию». Именно «встроить качество в продукцию» целому ряду зарубежных отелей позволяет внедрение системы контроля качества ISO 9000. Опыт Hilton и других всемирно известных отелей подтверждает это. Вполне вероятно, что и отечественный гостиничный бизнес уже в ближайшее время придет к этому решению, не дожидаясь формальных мер по стандартизации своей профессиональной деятельности от госчиновников.

Российские национальные стандарты, основанные на оценке технических признаков деятельности гостиницы, в отличие от сетевых стандартов отелей, где максимально подробно описываются все нюансы оснащения номеров и обслуживания гостя, предъявляют минимальные требования к предприятиям гостеприимства: Принятая в России система классификации гостиниц — это скорее проявление заботы о клиенте. В ней приведен перечень минимальных требований к услугам, которые гость должен получить в отеле той или иной категории. Это важно, если учитывать неразвитость российского потребителя гостиничных услуг, — гость просто не знает, чего ожидать от гостиницы. Если иностранный турист поймет, что в четырехзвездочной гостинице нет тренажерного зала — он устроит скандал, а российский потребитель этого не заметит.

Сети могут использовать и собственную систему категоризации, влияющую на применяемый в конкретном отеле стандарт обслуживания и наличие дополнительных услуг. Например, в сети Supranational Hotels выделяются три категории: Deluxe, First и Tourist, причем внутри каждой категории действуют подкатегории Superior и Moderate. Крупнейшая мировая сеть гостиниц Best Western Hotels (США) использует систему деления гостиниц на пять категорий: Motel (одно- или двухэтажное здание, ограниченные услуги питания), Motor Inn (двух- или трехэтажное здание, широкий выбор услуг питания), Hotel (многоэтажное здание, расположенное в черте города, широкий набор услуг), All Suite (все номера — двухкомнатные), Resort (широкий набор услуг, в том числе досуговых).

Безусловно, существуют основные сетевые стандарты, использующиеся во всех гостиницах вне зависимости от категории и вместимости отеля, но в то же время категория становится одним из основных факторов, влияющих на набор услуг и оснащение номера.

Отельеры утверждают, что минимальные требования гостя к предприятию гостеприимства постепенно возрастают. От категории и вместимости



отеля зависит количество обслуживающего персонала. В гостиницах высшей категории на 10 номеров должно приходиться 20 сотрудников, в гостиницах «4 звезды» — 12 человек, «3 звезды» — 8 человек, «2 звезды» — 6 человек. Однако подобные показатели имеют рекомендательный характер, каждая сеть устанавливает свои стандарты, корректирующиеся в зависимости от характеристик конкретной гостиницы. В стандарте невозможно точно определить численность персонала в зависимости от количества номеров и звездности отеля, поскольку каждый объект имеет индивидуальные объемно-планировочные решения, а также может состоять как из одного, так и из ряда зданий. Соответственно, это скажется на численности персонала. Например, стандартами установлено, что одна горничная обслуживает не менее 14 номеров. Однако это применимо в случае нахождения номеров на одном этаже гостиничного здания. Если же эти номера будут находиться в разных строениях (например, в виллах на территории загородного отеля) или на разных этажах гостиничного здания (такие ситуации имеют место в ряде городских гостиниц), то, безусловно, руководство отеля будет исходить из имеющихся реалий.

Функциональные стандарты отелей касаются в первую очередь принципов взаимодействия сотрудников и гостей отеля. Стандартизировать человеческое общение довольно сложно, но специалистам гостиничного дела приходится делать и это: «Гость всегда должен чувствовать, что именно он — главный человек в отеле. Для этого отельер обязан учитывать множество нюансов, в том числе таких как приветливость всегда улыбающегося персонала, приветствие клиента гостиницы в определенное, адекватное время суток, ответ по телефону до 3-го звонка, единообразие фирменной одежды, опрятный внешний вид персонала, выполнение услуги «утреннего звонка» с точностью до трех минут, четкое сохранение местоположения личных вещей гостя при проведении текущей уборки номера, быстрота обслуживания и многое другое», — рассказывает Дмитрий Степаненко.

Стандарт общения с гостем признается одним из самых трудновыполнимых и практически неконтролируемых стандартов. Во-первых, это связано с необходимостью индивидуального подхода к каждому клиенту, во-вторых, со сложностью определения сферы должностных обязанностей. При разработке стандартов обслуживания российские сети гостиниц основываются на принятых стандартах иностранных сетей. Но важно, чтобы это не было слепым копированием. Как сказал представитель одной из отечественных управляющих компаний, — западные сети делают из сотрудника робота. Лучше обучать сотрудника

основным принципам гостеприимства и способам устранения возникающих проблем, а потом предоставлять относительную свободу в ежедневной деятельности.

Гостиничные сети также различаются в отношении строгости соблюдаемых стандартов. Так, если некоторые иностранные операторы определяют в проектных документах такие детали, как оттенок цвета пола или точное расположение светильников в холле вне зависимости от страны, где располагается отель, российские профессионалы гостиничного дела предпочитают разнообразие в архитектуре и дизайне. Другая причина, по которой отельеры создают отели разного дизайна, заключается в архитектурных особенностях конкретных объектов. Введение жесткой регламентации по площади и планировке номера не позволит его найти. Вместе с тем необходимо определить то, что является приоритетным — неукоснительное соблюдение требований стандарта или создание комфортной для гостя среды? Безусловно, в стандартах определяется площадь номеров той или иной категории, но не в виде конкретной цифры, а в виде некоего предела — «не менее и не более».

Основной принцип применения стандартов в гостиничном бизнесе заключается в единстве требований к различным объектам сети отелей. Поэтому везде должны действовать одинаковые принципы построения общения с гостем, вне зависимости от того, является ли он российским гражданином или иностранным туристом. Можно ли говорить об особенностях отношения россиян к качеству обслуживания? В хорошей гостинице все гости, вне зависимости от национальности, чувствуют себя хорошо, в плохой — все плохо. Гостеприимство — крайне универсальное понятие.

# ОСНОВЫ ТЕХНИЧЕСКОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ТУРИСТИЧЕСКОМ И ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ В УСЛОВИЯХ ПРИСОЕДИНЕНИЯ РОССИИ К ВСЕМИРНОЙ ТОРГОВОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Пока ведется переговорная деятельность с представителями 148 стран, участников ВТО, российская экономика пытается прийти в некоторое соответствие с теми требованиями, которые предъявляют компании, работающие на территории стран ВТО к своим поставщикам и партнерам. В противном случае даже факт членства России в ВТО не заставит иностранный бизнес достаточно лояльно и доверительно относиться к идее сотрудничества с российскими компаниями. По мнению аналитиков Национального экспертного совета по качеству (НЭСК) одним из кратчайших путей для приведения отдельных компаний и даже секторов экономики к принятым в ВТО стандартам может стать более широкое распространение системы стандартов качества ISO 9000, которая широко распространена в компаниях, работающих на территории стран-участников ВТО.

*а) Сущность перехода от существующей советско-рыночной системы взаимодействия государства и предпринимателей в России к применению в российской экономике методов регулирования на основе стандартов ВТО (Всемирной торговой организации).*

Основополагающими принципами и стандартами Всемирной торговой организации (ВТО) являются — **торговля без дискриминации**, то есть взаимное предоставление режима наибольшего благоприятствования в торговле товарами и услугами и взаимное предоставление **национального режима товарам и услугам иностранного происхождения, регулирование торговли исключительно рыночными**, а не административными методами, **отказ от использования административных и иных ограничений предпринимательской деятельности малого и среднего бизнеса** (например, методов лицензирования с последующей их заменой на **методы глобальной сертификации продукции, в том числе и услуг**), **разрешение торговых споров** путем международных судебных разбирательств, консультаций и переговоров.

Проблема заключается в том, что **сложившаяся в России практика предпринимательства** сильно отличается от подобной практики стран с развитой экономикой в ВТО, провозгласившей свой **главный принцип — справедливой конкуренции** без ограничений стартовых возможностей деятельности любых хозяйствующих юридических и физических лиц. Это означает, что любые действия

государственных органов или частных компаний, связанные с **ограничением прав справедливой конкуренции** могут быть оспорены любым предпринимателем в международном судебном порядке, неважно, в своей стране или за рубежом.

Причем, для страны, присоединившейся к ВТО, международные законы ВТО являются приоритетными над национальными. Это подтверждает Конституция РФ в статье 15, пункте 4, где указано, что «общепризнанные принципы и нормы международного права и международные договоры Российской Федерации являются составной частью ее правовой системы. Если международным договором РФ установлены иные правила, чем предусмотренные законом, то применяются правила международного договора». Для российской судебной и арбитражной системы это может обернуться масштабной утечкой судебных дел российских предпринимателей в западные судебные органы в гораздо больших масштабах, нежели, чем в настоящее время и потерей к ней доверия со стороны международного и российского капитала.

Российский бизнес сможет успешно конкурировать в ВТО только в том случае, если **формат взаимодействия государства с предпринимателями будет основан на системе единых стандартов качества и эффективности**, применяемых в большинстве стран, присоединившихся к ВТО, а не на формате многочисленных, постоянно изменяющихся по желанию или иным соображениям чиновников приказов, инструкций, методических указаний и иных регулятивных норм, предписывающих бизнесу, что и как он должен делать, так, как это делается в настоящее время в России. Последний формат препятствует разработке самими предпринимателями трудовых стандартов и стандартов качества, не уступающих мировым, и только закрепляет деградацию предпринимательства в России и делает надежду на рост конкурентоспособности российской экономики призрачной. На старых технологиях регулирования эффективности любого бизнеса нельзя, как правило, попасть в те узкие коридоры качества, которые заложены в западных сертификатах.

К сожалению, значительная часть бизнеса в России плохо это понимает и даже приветствует сохранение подобных административных мер по регулированию предпринимательской деятельности. Примером может служить яростное сопротивление ряда профессиональных объединений предпринимателей предложениям Правительства РФ по отмене лицензий на право осуществлять конкретные виды деятельности под предлогом борьбы с недобросовестными предпринимателями. Хотя всем известно, что недобросовестным предпринимателям такие лицензии можно легко купить у чиновника, который практически не несет никакой

ответственности за выдаваемые лицензии. И при этом не нужно тратить усилия на разработку и освоение каких то стандартов качества, подготовку для этого кадров, производить сертификацию предприятий и так далее. К этому следует добавить медленное движение предпринимателей России к созданию полноценных и активных саморегулируемых организаций, способных разрабатывать и внедрять собственные передовые стандарты предпринимательской деятельности и навязывать эти стандарты своим конкурентам.

Для российского бизнеса, если он хочет выжить в условиях жесткой конкуренции в ВТО, когда все рынки становятся действительно общими для всех предпринимателей, важно осознание того, что никакие самые продвинутые инструкции, лицензии, методические указания, приказы и так далее в конкуренции ему не помогут. Всем без исключения предпринимателям в России важно осознать, чтобы выжить, нужно научиться выбирать и применять только те стандарты, которые соответствуют не только нынешнему, но и будущему уровню научно-технического прогресса и обеспечивают им перспективную конкурентоспособность на глобальном рынке ВТО. Иначе это успешно за них сделают иностранные конкуренты, поставляющие свою продукцию на российский рынок по своим стандартам.

Для такой успешной конкуренции в ВТО нужно также иметь свои подготовленные кадры, проходящие периодическую переподготовку на свою компетентность в ведении бизнеса. Для этого нужно выдавать специалистам аттестаты или сертификаты, имеющие срок действия не более 3 лет. Причем выдавать подобные свидетельства после защиты квалификационных работ по тем стандартам, которые применяются в наиболее развитых странах, членах ВТО. Например, большинство стран, участниц ВТО, признало глобальный стандарт проведения квалификационных экзаменов ИСО 17024.

Поэтому вызывает недоумение стремление ряда профессиональных объединений российских предпринимателей использовать аттестаты как бессрочные дипломы и индульгенции от посягательств иностранных конкурентов и нежелание понять, что технологии на рынке быстро развиваются и сейчас даже 3 года действия квалификационных документов считаются слишком большими. Многие передовые страны настаивают на их двухгодичном сроке действия. Это безусловно вызовет дискриминацию по применению таких российских аттестатов для подтверждения компетентности специалистов в случае конкуренции со стороны иностранных предпринимателей.

Международная практика свидетельствует, что затраты на обучение персонала предприятий

являются выгодными инвестициями в будущее компаний. Поэтому иностранные компании несут в несколько раз большие затраты, чем их российские конкуренты, на корпоративное обучение своего персонала новым технологиям.

Помимо кадров для успешной конкуренции нужно в основном силами самих российских предпринимателей срочно решать накопившиеся многочисленные проблемы развертывания в России национальной сети органов стандартизации и сертификации качества продукции и менеджмента. Вложение инвестиций в эти сети является чрезвычайно выгодным делом и для государства и для частного бизнеса. Деньги, поступающие от органов сертификации должны оставаться в России, а не служить средством оплаты барьеров на пути движения российских товаров и услуг в странах ВТО. Об этом свидетельствует опыт Финляндии, Швеции, лидирующих в мире в области конкурентоспособности туристического и гостиничного бизнеса, а также системы его сертификации и стандартизации.

#### *б) Основы технического регулирования туристического и гостиничного бизнеса во Всемирной торговой организации (ВТО).*

Туристическая и гостиничная деятельность относятся в ВТО к экспорту и импорту услуг. Поэтому качество таких услуг регулируется с помощью глобальной системы стандартизации, сертификации и аккредитации. Лицензирование применяется значительно реже, поскольку относится к правовым отношениям хозяйствующих субъектов, связанным с поставкой и потреблением конкретных туристических и гостиничных продуктов. При этом лицензирование основано на лицензионных соглашениях между хозяйствующими субъектами.

В настоящее время в России принят важный **Федеральный закон «О техническом регулировании»**, который предписывает каждому хозяйствующему субъекту, подпадающему под действие этого закона, разработать и провести через федеральные органы **технические регламенты, устанавливающие порядок применения международных и национальных стандартов** в своей сфере деятельности. Причем предпочтение отдается по использованию в технических регламентах **лучших международных и глобальных стандартов**.

В связи с принятием этого закона и возрастающей конкуренцией при присоединении России к ВТО каждое предприятие в области туризма и гостиничного бизнеса должно выполнять совершенно **новые задачи**, к которым относятся:

– создание на территории РФ крупных транснациональных оптовых покупателей и продавцов туристических и гостиничных ресурсов, способ-

ных конкурировать с аналогичными иностранными транснациональными операторами;

– выход российских операторов на международные финансовые рынки (ИПО);

– внедрение в практику глобальных технологий страхования рисков, стандартизации, сертификации, аккредитации и лицензирования разных видов туристической и гостиничной деятельности.

**Выход на глобальные стандарты, способствующие попаданию в узкие коридоры качества, заложенные в лучших глобальных сертификатах**, сделает российский туристический и гостиничный бизнес конкурентоспособным и привлекательным для глобальных инвесторов без потери национального менеджмента. Внедрение национальной сети органов сертификации и аккредитации по глобальным стандартам позволит снизить издержки, связанные с добровольной или обязательной сертификацией персонала и организаций, а также самих продуктов и качества менеджмента в соответствии с требованиями стандарта ИСО 9001:2000, защитит национальные компании от враждебного поглощения иностранцами.

Что понимается **под применением глобальных стандартов**? Прежде всего — это, как уже отмечалось выше, переход от **форматов многочисленных приказов, инструкций, методических указаний, применяемых государственными органами надзора, к единому формату международного стандарта (лучше всего к формату ИСО)**, признаваемого в возможно большем числе стран, а в перспективе — во всем мире.

Во вторых, это — отход от традиционных механизмов **лицензирования чиновниками туристической и гостиничной деятельности**. Лицензии занимают другую правовую нишу, связанную с **заключением специальных лицензионных соглашений** между двумя и более заинтересованными хозяйствующими сторонами под выпуск конкретной продукции со всеми вытекающими из этих соглашений правами и обязанностями каждой стороны.

В третьих, это замена действующих правил туристической и гостиничной деятельности созданием равных условий работы для честных компаний и стимулирование конкуренции, в которой побеждают эффективность и качество, а не ловкачество.

Выход на глобальный рынок страхования рисков в туристическом и гостиничном бизнесе позволит привлечь клиентов не только в России, но и за рубежом. При этом сертификация услуг снижает страховые тарифы и в конечном счете — стоимость услуг. Появление на российском рынке туристических и гостиничных услуг национальных компаний, работающих по глобальным стан-

дартам, безусловно обострит борьбу за российских и иностранных клиентов и позволит создать барьеры для экспансии крупных международных туристических и гостиничных сетей. Причем такая практика оказывается более эффективной, чем использование административных мер в рамках Постановлений Правительства РФ.

Таким образом, для сохранения и развития национального туристического и гостиничного бизнеса при присоединении России к ВТО нужно в кратчайшие сроки **подготовить и сертифицировать кадры**, способные самостоятельно решать задачи разработки и внедрения систем менеджмента качества (СМК) в соответствии с требованиями стандарта ИСО 9001:2000. На основе СМК нужно выстраивать **системы эффективного применения мировых стандартов** туристической и гостиничной деятельности, позволяющих защитить российский рынок от импорта туристических и гостиничных услуг на цивилизованной основе. Если этого не сделать сейчас, то произойдет примерно то же, что произошло в странах Восточной Европы, где национальный менеджмент не выдержал конкуренции с иностранным менеджментом и многие гостиницы и туристические компании оказались под управлением иностранцев. К сожалению, теперь эту задачу повышения качества менеджмента в обмен на инвестиции предстоит решать и российскому туристическому и гостиничному бизнесу.

Требования международных стандартов становятся всё более обязательными, распространяясь на все сферы деятельности. Необходимо готовить и сертифицировать структуры на соответствие требованиям стандарта ISO 9001:2000, создавать резервные фонды страхования для возмещения нанесенного ущерба потребителям услуг, облегчать условия развития предпринимательства, устраняя барьеры избыточного государственного лицензирования (питательную почву коррупции), заменять его более эффективными инструментами добровольной сертификации.

В мировой рыночной экономике механизмы саморегулирования предпринимательской деятельности гораздо эффективнее и объективнее прямого чиновничьего управления. Однако в России практически отсутствует отраслевое саморегулирование при существующих зачатках саморегулируемых организаций (СРО) в области арбитражного управления и рынка ценных бумаг. Механизмы регулирования пока не отвечают интересам потребителей услуг, поскольку государственное регулирование и объединение предпринимателей не гарантируют потребителям требуемого качества и не несут финансовой ответственности за возможный ущерб.

Встраивание СРО в систему регулирования предпринимательской деятельности предусматривает систему взаимоотношений их с госрегулятором, системами страхования, сертификации, стандартизации, подготовки и переподготовки кадров.

Переход к сетевым структурам в сфере гостинично-туристского бизнеса потребует консолидации ресурсов и возможностей всех (или основных) ее участников и не просто минимальной ответственности перед потребителями услуг, а солидарной ответственности всех членов сетевой структуры.

Резюмируя, необходимо отметить следующее:

1. Российский бизнес сможет успешно конкурировать в ВТО только в том случае, если **формат взаимодействия государства с предпринимателями будет основан на системе единых стандартов качества и эффективности**, применяемых в большинстве стран, присоединившихся к ВТО.

2. Обеспечить выход российских операторов на **международные финансовые рынки (ИРО)** для формирования финансовой базы оптовых закупок туристических и гостиничных услуг.

3. Обеспечить внедрение **глобальных технологий страхования рисков, стандартизации, сертификации, аккредитации** и лицензирования разных видов туристической и гостиничной деятельности.

4. Обеспечить переход от действующих правил туристической и гостиничной деятельности к созданию **равных условий работы для добросовестных компаний и стимулированию конкуренции**, в которой побеждают эффективность и качество.

5. Создать саморегулируемые организации в области гостиничной и туристической деятельности, способные создавать национальные стандарты в своей сфере, осуществлять эффективный контроль качества предоставляемых услуг и на равных взаимодействовать с международными организациями, в том числе с Всемирной туристической организацией.

6. Для сохранения и развития национального туристического и гостиничного бизнеса при присоединении России к ВТО необходимо в кратчайшие сроки **подготовить и сертифицировать кадры**, способные самостоятельно решать задачи разработки и внедрения систем менеджмента качества (СМК) в области гостиничных и туристических услуг в соответствии с требованиями стандарта ИСО 9001:2000 — глобального стандарта всеобщего применения.

7. На основе внедренных СМК выстраивать **системы эффективного применения мировых стандартов** туристической и гостиничной деятельности, которые позволят, на цивилизованной основе, защитить российский рынок от импорта туристических и гостиничных услуг.

# Некоторые специфические аспекты регулирования индустрии гостеприимства

---

## 12.1. Туризм и экология.

В последнее десятилетие охрана окружающей среды вышла на новый уровень, включая меры финансового контроля и рыночные факторы, а также соответствующие законодательные меры.

Европейский союз разработал Положение ЕС 1893/93 «О добровольном участии компаний в Системе экологического менеджмента и ревизии». В соответствии с методикой экологического менеджмента гостиница может проводить или заказывать объективные экоревизии, целью которых является улучшение управления экологическими аспектами туристской деятельности.

Внедрение экологических методов в управление туристскими предприятиями, экологического менеджмента является для индустрии туризма сравнительно новым делом. В основе последовательного и приемлемого на международном уровне управления экологическими вопросами лежит система экологического менеджмента, которая

базируется на философии системного ряда качества (оперативные, регистрационные и контрольные процедуры) ИСО 9000 Международной организации стандартизации.

Система экологического менеджмента может быть официально сертифицирована в Европе в соответствии с требованиями стандарта BS 7750 Британской организации стандартизации, подготовившей его в 1992 г.

Задачей стандарта BS 7750 являются стимулирование добровольной экологической деятельности предприятий в части разработки продукции, услуг, методик и инструментов, улучшение качества продукции и эффективности использования ресурсов, применение новейших технологий для уменьшения отрицательных последствий воздействия на экологию.

Экологические проблемы занимают видное место в деятельности Международной гостиничной ассоциации. В рамках МГА создан фонд ИХЕЯ (Международная гостиничная экологиче-

ская инициатива), главной задачей которого являются сбор и распространение информации по экологическим вопросам, связанным с гостиничным хозяйством. Фондом подготовлены учебные пособия и компакт-диски, для индустрии туризма организуются учебные семинары по экологии, а также ежегодные конкурсы на лучшие методы, разработанные и используемые гостинично-ресторанным сектором с целью улучшения экологической обстановки. 11 крупнейших международных гостиничных цепей, входящих в фонд, уже сэкономили значительные средства в результате проведенных мероприятий. Так, «Интерконтиненталь» за последние 10 лет сберегла 10 млн ф. ст.; цепь «Скандик отель» установила в номерах мебель и аксессуары из биологических материалов, которые могут быть переработаны и использованы вновь. Гостиницам, соблюдающим экологические требования природоохранного стандарта ISO 14001 присваиваются соответствующие знаки. Гостинично-ресторанный совет и министерство охраны окружающей среды Финляндии выпустили пособие «Экологически дружественное гостинично-ресторанное хозяйство», из которого следует, что *любое туристское предприятие при разумном управлении может уменьшить вредное воздействие на окружающую среду.*

Система экологического менеджмента туристского предприятия включает:

- деловую концепцию экологического менеджмента;
- экологическую политику предприятия и задачи защиты окружающей среды;
- состав экологически чистого турпродукта;
- политику закупок продовольствия, инвентаря и сотрудничества в деле защиты окружающей среды.

## 12.2. Система владения отдыхом.

Развиваются и сравнительно новые виды туризма и средств размещения, такие как клубный отдых, более известный в РФ как таймшр.

Концепция таймшера (клубного отдыха) предлагает владельцам право пользования ежегодно в течение определенного периода (сезона и интервала) номером, апартаментом или другим типом жилья, которые в свою очередь являются частью средства размещения (клуба), оборудованного для предоставления различных услуг. Покупатель оплачивает право членства в клубе отдыха и осуществляет ежегодные взносы на обслуживание клубной собственности (местные платежи) и за обмен отдыхом в другом клубе. Период продажного времени основывается обычно на неделях (интервалах) и не может быть, как правило, больше 51 недели в год. Время пребывания

в апартаментах (модулях) подразделяется на сезоны. Таким образом, покупаются интервал, модуль и сезон. Большинство курортов продают 50 или 51 интервал в год.

Индустрия владения отдыхом фрагментирована. В ней задействовано несколько участников: промоутеры (разработчики проектов); специалисты по продажам; компании по управлению курортами; компании по обмену места отдыха; трастовые компании или попечительские организации для охраны прав владельцев отдыха; компании по перепродаже интервалов (вторичный рынок); профессионалы, работающие в индустрии, включая адвокатов, аудиторов, консультантов и т.д.

Как вид туристской деятельности таймшр появился в середине 60-х гг. XX в. в Европе, но вскоре стал глобальным направлением и одним из наиболее динамично развивающихся секторов туризма со сложной структурной схемой управления.

Система клубов отдыха получила свое развитие в 81 стране и насчитывает около 4500 курортов. Владельцы системы отдыха живут в 174 странах мира, объем продаж в 2001 г. составил приблизительно 4,76 млрд долл. США. Распределение клубов отдыха (курортов) по регионам мира в 2001 г. приведено ниже (табл. 7).

Таблица 7. Источник. *Resort Condominiums International (RCI).*

Регион	Доля от общего числа, %
Северная Америка	43,8
Европа	31,9
Азиатско-Тихоокеанский регион	7,5
Южная Америка	5,4
Карибские острова	4,7
Южная Африка	3,5
Прочие	3,2

Видно, что большая часть курортов расположена в Северной Америке (43,8%) и Европе (31,9%).

Покупатели в системе владения отдыхом — это лица с достаточно высоким доходом и повышенными требованиями к качеству и месту расположения средств размещения. Система владения отдыхом представляет собой один из способов оплаты и использования в определенный

период времени высококачественного средства размещения, которое по желанию можно обменять на расположенное в другом месте (на 4500 курортах во всем мире или на 1289 курортах в Европе).

По данным исследований ассоциации Ragatz Associates, примерно 72% владельцев таймшера сочли возможность обмена места отдыха одной из важных причин для приобретения прав на клубный отдых. Примечательно, что среди других причин покупки таймшера — уверенность в качестве предоставляемых апартаментов (62%).

К настоящему времени наблюдается тенденция постоянного увеличения числа клубов отдыха в среднем более чем на 400 в год. Количество семей, владеющих правом на отдых (владельцев отдыха), возрастает в среднем более чем на 270 тысяч в год. Среднее количество владельцев отдыха на 10 000 человек населения страны в 2001 г. приведено в табл. 8.

**Таблица 8. Количество владельцев отдыха в 2001 г. (на 10 000 человек населения страны) (источник: Данные RCI).**

Страна	Владельцы
США	63,0
Великобритания	49,0
Канада	45,0
Финляндия	35,2
Швейцария	12,2
Бельгия	11,74
Италия	9,80
Франция	9,38
Австрия	7,63
Россия	0,46
Украина	0,09
Беларусь	0,03

Исходя из данных табл. 8, наибольшее число владельцев отдыха приходится на США, Канаду и европейские страны, число семей из России, владеющих правом на клубный отдых, на сегодняшний день незначительно и составляет около 7 тыс. семей (общее число владельцев — более 4,25 млн чел.). Однако, по оценкам отечественных экспертов, количество владельцев права на клубный от-

дых в РФ несколько превышает уровень, определенный по данным табл. 8.

В ряде стран мира приняты законодательные и правовые нормы, связанные с системой владения отдыхом: в Великобритании — «Акт о таймшере королевы Елизаветы II» (1992 г.); «Акт об использовании собственности в режиме разделенного времени острова Мэн» (1994 г.); законодательство Германии (1996 г.); законы Португалии (1993 г.) и др. В США действует «Акт о недвижимости и владении отдыхом» от 1983 г. с поправками от 1993 г. и 1995 г. Специфическое законодательство существует во Франции, Греции. Все страны Европейского союза до 1997 г. должны были адаптировать свое законодательство в области владения отдыхом применительно к «Директиве по защите покупателей в отношении некоторых аспектов контрактов, касающихся приобретения права использования недвижимой собственности в режиме разделенного времени» Европейского парламента и совета (94/ 47/ЕС от 26 декабря 1994 г.).

Общепринятого определения системы владения отдыхом не существует. Некоторые рассматривают систему как заранее оплаченный отдых, в то время как другие видят в ней приобретение недвижимости. Самое точное определение, по мнению авторов, дано в названии документа, указанного выше.

Директива вводит такие основные понятия, как: контракты (договоры), касающиеся приобретения права использования одного или более объектов собственности в режиме разделенного времени, заключенные минимум на три года; минимальный объем обязательств продавцов в отношении покупателя; право покупателя отменить контракт без объяснения причин в течение 10 календарных дней с момента подписания контракта обеими сторонами, а также ряд других, не менее важных аспектов.

Если понимать под таймшером не куплю-продажу собственности, недвижимости (на что прямо указано в Директиве ЕС), а куплю-продажу членства в клубе отдыха, гарантирующего предоставление клубом определенных услуг, то контракт таймшера подпадает под определение «возмездное оказание услуг» (ст. 779, 780, 781, 782 гл. 39 ГК РФ), а минимальный объем обязательств является существенным условием договора купли-продажи туристского продукта (ст. 10 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»).

В ГОСТе России «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» таймшер определен как *клуб с проживанием* и относится к средствам размещения, аналогичным гостиницам. Это единственное упоминание «клубов отдыха» в



государственных стандартах РФ. В Законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» клубный отдых не фигурирует. Известны попытки разработки законопроекта «Об основах регулирования рынка в сфере клубного отдыха», который в настоящее время активно обсуждается заинтересованными структурами. Однако сроки его принятия не определены.

Становится очевидным, что данный бизнес фактически не имеет в России законодательной и нормативно-правовой базы, что создает предпосылки для проявлений недобросовестности со стороны ряда фирм, занимающихся таким видом деятельности, как продажа прав на клубный отдых. Это является одной из причин, по которым в РФ к настоящему моменту не создано ни одного клуба отдыха.

### **12.3. Квалификационные требования к некоторым профессиям и должностям работников индустрии гостеприимства.**

Из материалов ВТО следует, что одно из 15–17 рабочих мест в мире относится к сфере индустрии туризма. Для сравнения — расчеты экспертов показывают, что в России примерно 1 рабочее место из 300 может быть отнесено к сфере туризма, в Москве — 1 из 130. Согласно экспертным оценкам ВТО в индустрии туризма занято около 130 млн человек, что составляет около 7% общей занятости.

В области национального и международного туризма российским турфирмам приходится конкурировать с четко организованным туризмом зарубежных фирм, опирающимся на устоявшиеся правовые нормы, признаваемые большинством крупнейших тур-операторов, владельцев гостиниц и перевозчиков. В большей мере это может быть отнесено к странам Европейского союза, имеющим развитую правовую базу туристской деятельности и достаточно разветвленную систему профессиональной подготовки персонала, отвечающую международным стандартам. Анализ деятельности отечественных туристских фирм, гостиниц и ресторанов показывает, что уровень подготовки персонала, качество предоставляемых в них услуг уступают общепринятым на Западе мировым стандартам. Российские образовательные стандарты подготовки специалистов туристской индустрии также существенно отличаются от образовательных стандартов Америки и Европы. Есть отличия в методических аспектах образования, технической оснащенности учебных заведений, а также наименованиях профессий и должностей работников, занятых в сфере туризма, гостиничного и ресторанного бизнеса.

Сборник материалов Европейского центра профессионального образования (CEDEFOP-European Centre for the Development of Vocation Training) «Профессии в туристском секторе» (“Occupations in the tourist Sector”), выпущенный в Берлине в 1994 г. содержит сравнительный анализ профессий персонала, применяемых в сфере туризма, гостиничного и ресторанного хозяйства в девяти государствах Европейского союза: Бельгии, Германии, Дании, Испании, Франции, Греции, Италии, Португалии и Великобритании. Структура и функции индустрии туризма. В работе «Основы квалификационных требований к некоторым профессиям и должностям работников гостинично-туристского комплекса», опубликованной в 1997 г. на основе анализа приведенных выше методических материалов и экспертных оценок практических работников отечественного туризма, приводятся также служебные обязанности 27 наиболее распространенных должностей руководителей и работников, а также требования к курсам общего и профессионального образования, продолжительности обучения.

Вопрос кадров для отелей также стоит достаточно остро. Профессор Лозаннской школы по туризму Роберт Женевски отметил, что независимые и местные отели вполне могут быть успешными: например, в Австрии и Швейцарии очень мало гостиниц, принадлежащих к международным цепям. Необходимо только уметь удовлетворять требования клиентов, что на сто процентов зависит от персонала — недостаточно хороший сервис может испортить впечатление от самого роскошного отеля. Если же клиент получает больше, чем он ожидает, то он уже не просто удовлетворен, а обрадован. В дальнейшем такой постоялец становится «клиентом-энтузиастом», а затем — лояльным постоянным клиентом. Главные принципы, которыми должны руководствоваться отели — это то, что клиент всегда прав, и что невозможно получить второй шанс, чтобы произвести первое впечатление.

### **12.4. Рекомендации ВТО по упрощению туристских формальностей.**

ВТО регулярно дает необходимые рекомендации по упрощению туристских формальностей. Ранее при Исполнительном Совете ВТО имелся Комитет по упрощению формальностей, который отвечал за весь комплекс вопросов, связанных с проблемами; передвижения туристов, как в международном, так и в национальном масштабах. В октябре 1994 г. он был объединен с Комитетом по безопасности в туризме и стал называться Комитетом ВТО по качеству туристского,

обслуживания. На заседаниях Комитета рассматриваются подходы к разработке мер по безопасности и защите туристов, заслушиваются доклады о необходимости иметь туристскую полицию в крупных туристских центрах той или иной страны на основе уже имеющегося опыта других государств в этом направлении.

ВТО уделяет особое внимание необходимости проведения дипломатической конференции, на которой предполагается рассмотреть подготовленный проект и принять в перспективе Международную конвенцию по упрощению туристских поездок и пребываний, где будут четко обозначены рекомендации по упрощению пограничных, таможенных, санитарных, валютных и других формальностей и процедур.

Крупные международные туристские ассоциации также уделяют внимание упорядочению туристских формальностей и повышению безопасности туризма. Например, ПАТА — Туристская ассоциация стран Азии и Тихого Океана, одной из важнейших своих целей ставит «содействие в установлении сотрудничества по вопросам упрощения пограничных формальностей, валютных и таможенных правил и иных норм».

Следует также сказать, что в Итоговом документе Венской встречи представителей государств — участников Совещания по сотрудничеству и безопасности в Европе говорится о необходимости содействия государств в организации турпоездки, сокращении до минимума времени рассмотрения ходатайств о таких путешествиях, а также уделять серьезное внимание предложениям о заключении соглашений относительно выдачи многократных виз и упрощения туристских формальностей.

Упрощение туристских поездок и путешествий — это всесторонне продуманная и скоординированная политика государства и действия его конкретных правительственных органов, в первую очередь национальной туристской администрации по развитию и поощрению турпоездки, обеспечению туристов необходимой социальной и экономической защищенностью, а также квалифицированной медицинской и иной помощью, охраной их имущества, здоровья, личных прав и достоинства. Естественно, данная деятельность должна проводиться в тесном контакте с самими туристскими организациями и ассоциациями, без этого постоянного взаимодействия положительного сдвига в сфере туризма быть не может.

В проекте Будапештской конвенции по упрощению туристских путешествий, поездок и пребываний (март 1989 г.), текст которого почти полностью вошел в упомянутую Гаагскую декларацию по туризму, были определены основные

принципы: «Каждая Договаривающаяся Сторона обязуется упрощать индивидуальные и организованные групповые турпоездки и пребывания», но вместе с тем там же говорится, что «ни одно из положений Конвенции не может быть истолковано, как препятствующее Договаривающейся Стороне принимать временные меры, которые эта Сторона считает необходимыми для сохранения правопорядка и безопасности. О введении таких временных мер должны незамедлительно быть проинформированы другие Стороны».

Рекомендуется также всем странам по аналогии со структурой ВТО учредить Национальный орган (Комитет по качеству туристского обслуживания), который «обязан координировать деятельность по упорядочению и упрощению положений, формальностей и процедур, затрагивающих туристские путешествия, поездки и пребывания туристов».

Следует отметить, что в области упрощения организации туристских поездок ВТО действует в тесном контакте с Международной организацией гражданской авиации (ИКАО), Всемирной организацией здравоохранения (ВОЗ), Международной морской организацией (ММО), Советом таможенного сотрудничества (СТС) и другими организациями. По аналогии с этим работа Национальной туристской администрации той или иной страны должна проводиться в тесном контакте и взаимодействии со всеми другими заинтересованными министерствами и ведомствами.

Национальный и международный туристский бизнес развивается ускоренными темпами, завоевывая все новые экономические пространства суверенных государств мирового сообщества. Главенствующая роль в этом прогрессивном процессе несомненно принадлежит ВТО — Всемирной туристской организации системы Организации Объединенных Наций.

# Заключение

---

Многие страны во всем мире сейчас столкнулись с необходимостью изменения механизма инвестирования; многие пересматривают свою систему классификации — отрасли гостеприимства необходимо адаптироваться к существующей ситуации. В связи с этим разработанная в России новая классификация гостиниц должна быть увязана с развитием гостиничного бизнеса и тенденциями его развития в целом. «Вообще, гостиничная классификация находится как бы на стыке двух основных проблем. Первая — это традиции исторические, административные и культурные. В одних странах, в особенности тех, где юридической базой являются основы римского права, традиционно есть государственный механизм гостиничной классификации, система классификация — прерогатива региональных властей. У других стран иные традиции, там никогда не было намерений иметь механизм классификации. К примеру, в странах Северной Евро-

пы защита потребителей обеспечивается судебной практикой или механизмами добровольной сертификации, которую поощряет или не поощряет правительство и которая контролируется профессиональными организациями. Следовательно, для тех, кто обдумывает вопросы принятия своей системы гостиничной классификации, существует широкий гамма возможностей и вариантов. Было бы нереально в современных условиях разработать мировую систему классификации. Однако важно, чтобы все понимали друг друга, чтобы все страны соблюдали необходимый минимум, общие для всех параметры, а потребитель, в конце концов, мог бы в них сориентироваться.

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 Всемир-

ную 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.

При более высоком уровне информированности потребителя повышаются требования к сервису и качеству услуг, приобретаемых национальными и международными туристами. Таким

образом, для успеха в сфере национального и международного туристского бизнеса наступившего третьего тысячелетия совершенно обязательны, необходим в высшей степени профессиональный подход, и энтузиазм каждого сотрудника индустрии гостеприимства от рядового до руководителя. Под успехом в предложенном контексте понимается такой национальный и международный бизнес, который приемлем и желателен для принимающей страны и ее населения с минимальными негативными социально-культурными и экологическими последствиями. Он вносит значительный положительный вклад в экономическое развитие и процветание конкретных стран (отдельных регионов), принимающих международных туристов. Он обеспечивает туристскому бизнесу конкретной страны удовлетворительный объем прибыли на произведенные собственные затраты, а также обеспечивает высокий сервис и профессионализм обслуживающего персонала всех подразделений туристской сферы. При этом совершенно необходимо тесное и активное сотрудничество с ЮНВТО по всем аспектам деятельности индустрии гостеприимства.

# Приложения

## МЕЖДУНАРОДНЫЕ ГОСТИНИЧНЫЕ ПРАВИЛА

*Международные гостиничные правила были впервые опубликованы Международной гостиничной ассоциацией 60 лет назад. После этого они несколько раз пересматривались. Однако, с учетом развития международного туризма, за последние 20 лет стало необходимым сформулировать их заново. Одна из последних редакций, одобренных Советом Международной Гостиничной Ассоциацией.*

### **Цель.**

*Целью Международных гостиничных правил является кодификация общепринятой международной торговой практики, регулирующей вопросы договора на размещение в гостинице. Они призваны проинформировать гостя и владельца гостиницы об их взаимных правах и обязанностях.*

*Данные правила являются дополнением к положениям, предусмотренным в национальных законодательствах о договорных отношениях. Они применяются, когда такое законодательство не включает специфических положений, касающихся договора на размещение в гостинице.*

### **Договаривающиеся стороны.**

*Лицо, останавливающееся в гостинице, необязательно является стороной в договоре; договор на размещение в гостинице может быть заключен от его имени третьей стороной. В этих правилах термин «клиент» означает индивидуала или юридическое лицо, заключивших договор на размещение в гостинице и несущих ответственность за оплату этого размещения. Термин «гость» означает индивидуала, который предполагает разместиться или размещается в гостинице.*

## **Часть I. ДОГОВОРНЫЕ ОТНОШЕНИЯ.**

### **Статья 1. Договор на размещение.**

В соответствии с договором на размещение владелец гостиницы обязан предоставить гостю размещение и дополнительное обслуживание.

Предполагается, что предоставляемые услуги соответствуют обычным услугам в гостинице в зависимости от ее категории, включая использование номера и те удобства, которые обычно предоставляются для общих потребностей гостей.

Клиент несет ответственность за оплату по договорной цене. Условия договора обуславливаются категорией гостиницы, национальным законодательством или инструкциями о деятельности гостиницы (если таковые имеются). Международными гостиничными правилами и правилами внутреннего распорядка гостиницы, которые должны быть показаны гостю.

### **Статья 2. Форма договора.**

Договор не имеет какой-либо особой формы. Он считается заключенным, когда одна сторона принимает условия, предложенные другой стороной.

### **Статья 3. Срок действия договора.**

Договор может быть заключен на определенный или неопределенный период.

Когда договор заключается на приблизительный срок, согласованным считается наиболее короткий период.

Договор на размещение заканчивается в 12.00 дня, следующего за днем прибытия клиента, если в договоре не оговорено и не согласовано размещение дольше, чем на один день.

Любой договор на неопределенный срок рассматривается как договор на один день. В этом

случае заявление об окончании договора, действие которого завершается в 12.00 следующего дня, должно быть сделано одной из сторон.

Заявление, сделанное гостиницей по этому вопросу гостю, должно рассматриваться как заявление, сделанное клиенту.

#### **Статья 4. Исполнение договора.**

Владелец гостиницы и клиент обязаны уважать условия договора.

#### **Статья 5. Неисполнение договора.**

В случае если договор полностью или частично не исполнен, виновная сторона обязана полностью компенсировать другой стороне все ее потери. Пострадавшая сторона обязуется принять все необходимые шаги с целью уменьшения возможных потерь.

Если владелец гостиницы не может исполнить договор, он должен принять меры к поиску другого размещения, равного или более высокого стандарта, в той же местности. Все дополнительные затраты, возникшие в связи с этим, должны быть покрыты владельцем гостиницы. Если он не обеспечит этого, то будет подсуден для выплаты компенсации.

#### **Статья 6. Окончание договора.**

За исключением случаев, когда национальное законодательство или национальная торговая практика трактуют условия договора иначе, никакой договор не может считаться оконченным до полного его исполнения, если только это не будет согласовано сторонами на взаимной основе.

#### **Статья 7. Оплата. Гостиница может запросить полную или частичную предварительную оплату.**

Если гостиница получает от клиента определенную сумму денег в виде аванса, это должно считаться предварительной оплатой за размещение и дополнительные услуги, которые будут предоставлены.

Гостиница должна вернуть деньги, выплаченные вперед, в размере превышения предварительной оплаты над суммой, необходимой к выплате, если только заранее не было оговорено, что этот предварительный взнос является безвозвратным.

Счет вступает в силу с момента его вручения.

Гостиница не обязана принимать чеки, купоны, кредитные карточки или другие виды безналичного платежа, если это не оговорено отдельно.

Платежи должны осуществляться в соответствующей национальной валюте, если гостиницей не оговорен другой порядок.

#### **Статья 8. Нарушение договора.**

Любое серьезное или повторяющееся нарушение договорных обязательств дает право пострадав-

шей стороне прекратить действие договора немедленно, без предварительного уведомления.

## **Часть II. ДРУГИЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА.**

### **Статья 1. Ответственность владельца гостиницы.**

Юридическая ответственность владельца гостиницы определяется национальным законодательством.

При отсутствии в национальном законодательстве соответствующих положений должно приниматься положение Европейской конвенции от 17 декабря 1962 г.

Ответственность за имущество гостя обычно ограничена, за исключением случаев, когда очевидно вина владельца гостиницы или его служащих.

Обязанность гостиницы принимать на хранение ценности зависит от размера и категории гостиницы.

Ответственность за ценности может быть разумно лимитирована, если гость был об этом своевременно проинформирован.

Владелец гостиницы не несет ответственность за автомашины гостей и их содержимое.

### **Статья 2. Ответственность гостя/клиента.**

Гость (клиент) несет перед владельцем гостиницы юридическую ответственность за любой ущерб, нанесенный лицам, зданию, отделке или оборудованию, по его установленной вине.

### **Статья 3. Задержка имущества гостя.**

Гостиница в качестве гарантий оплаты любых положенных ей сумм имеет право задержать и в дальнейшем реализовать по коммерческой стоимости любое имущество, доставленное гостем в помещение гостиницы.

### **Статья 4. Поведение гостя.**

Гость должен вести себя в соответствии с обычаями и правилами внутреннего распорядка, принятыми в гостинице.

Серьезное или повторяющееся нарушение правил внутреннего распорядка дает гостинице право прекратить действие договора немедленно, без предварительного уведомления.

### **Статья 5. Домашние животные.**

Если гость хочет привезти с собой в гостиницу домашнее животное, он обязан предварительно убедиться, что это разрешено правилами внутреннего распорядка данной гостиницы.

### **Статья 6. Занятие и освобождение номеров.**

Если это не оговорено иначе, номер(а), зарезервированный(ые) за гостем, должен быть готов к 14.00, а номера выезжающих освобождены к полудню.

## Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации

Одобрена региональными комиссиями ВТО, Мадрид, ноябрь 1989 г. (Извлечение).

№	Критерий	Категория	Требование
1.1	Автономия	Все категории	Здание гостиницы должно быть физически автономно от других зданий или от других частей того же здания.
1.2	Вход	Все категории	Отдельный вход, если гостиница занимает часть здания.
		3–5 звезд	Вход в ресторан (кафетерий и т. д.) гостиницы из гостиницы и с улицы. Отдельный служебный вход.
1.3	Основная и служебная лестничные клетки	3–5 звезд	Основная лестничная клетка отделена от служебной лестничной клетки (исключение может быть сделано для малоэтажных зданий).
1.4	Минимальное количество номеров	Все категории	10 номеров
2	Качественные требования	Все категории	<p>Все установки, оборудование и мебель в номерах, санузлах и общественных помещениях должны быть рассчитаны на усиленную эксплуатацию, функциональны, безопасны, гармоничны и пропорциональны по отношению к помещениям, в которых они находятся.</p> <p>Требования к качеству здания и всего в нем установленного возрастают с каждой категорией и должны соответствовать стоимости. Стоимость отражает качество материалов и труда, используемых при строительстве и производстве установок, оборудования и мебели.</p>
		1 звезда	Дешевые строительные материалы; простые, массового производства установки, оборудование и мебель.
		2 звезды	Дешевые строительные материалы; простые, массового производства установки, оборудование и мебель.
		3 звезды	Средняя стоимость строительных материалов, установок, оборудования. Мебель по заказу.
		4 звезды	Высокая стоимость строительных материалов и установок. Оборудование и мебель по заказу.
5 звезд	Строительные материалы, установки, оборудование, мебель (по заказу) высшего качества. Интерьеры должны быть оформлены авторскими предметами искусства.		

№	Критерий	Категория	Требование
3	Водоснабжение	Все категории	Горячее и холодное водоснабжение круглосуточно (обеспечение питьевой водой, см. в п. 15.2 настоящих стандартов).
4	Энергоснабжение	Все категории	Постоянное обеспечение электрической энергией.
4.1	Аварийные энергоустановки	1 звезда	Аварийное освещение (аккумуляторы, газ, свечи).
		2 звезды	Аварийное освещение (аккумуляторы, газ, свечи).
		3 звезды	Стационарный генератор, обеспечивающий основное освещение и работу оборудования в минимальный период времени (не менее 24 часов).
		4 звезды	Стационарный генератор, обеспечивающий электропитание, отопление, водоснабжение, основное освещение и работу такого оборудования, как лифты, холодильники, кухонное оборудование.
		5 звезд	Стационарный генератор, обеспечивающий электропитание, отопление, водоснабжение, основное освещение и работу такого оборудования, как лифты, холодильники, кухонное оборудование.
5	Отопление	1 звезда	Отопление по необходимости (в зависимости от местных условий и сезона).
		2 звезды	То же, но на базе центрального отопления.
		3 звезды	То же, что для гостиниц «2 звезды», но с дополнительным индивидуальным регулированием в номерах. Охлаждение (кондиционирование) в районах с жарким климатом. Тепловой комфорт (температура от 18 до 25°C)
		4 звезды	То же, что для гостиниц «3 звезды», но с кондиционированием в разных климатических зонах в течение года или сезона в зависимости от погоды. Индивидуальное кондиционирование как в номерах, так и в общественных помещениях
5.1	Вентиляция	Все категории	Естественная (через окна) и/или принудительная во всех комнатах и зонах. Вентиляция через окна должна быть в номерах, залах ресторана, кухнях, помещениях для персонала



№	Критерий	Категория	Требование
6	Санитарные требования	Все категории	
6.1	Общие		Строгая санитария, чистота, гигиеничность повсеместно в здании. Уборка всех секций гостиницы на непрерывной основе. Сантехническое оборудование в рабочем состоянии в любое время суток.
6.2	Отходы		Сбор в специальных контейнерах с ежедневным вывозом из здания. Зона сбора отходов и контейнеры должны постоянно находиться в хорошем санитарном состоянии.
6.3	Защита от насекомых и грызунов		Эффективная защита от насекомых и грызунов по всему зданию.
7	Безопасность и охрана	Все категории	Гостиницы должны соответствовать архитектурным и техническим условиям и иметь противопожарное обеспечение и систему пожарного оповещения, аварийные выходы, лестницы, хорошо заметные инструкции и т. п., требуемые для общественных зданий и увязанные с особенностями гостиницы. Все электрическое, газовое, водо- и канализационное оборудование должно быть установлено и эксплуатироваться в строгом соответствии с требованиями безопасности и соответствующими инструкциями. Безопасность проживающих и их вещей должна быть обеспечена круглосуточно.
8	Условия для использования инвалидных колясок	Все категории	У входов в гостиницу и у некоторых номеров, ванных комнат, туалетов должны быть полозья для приема инвалидов на колясках.
9	Техническое оборудование		
9.1	Лифты для проживающих	1 звезда	Для гостиниц, имеющих более 3 этажей.
		2 звезды	Для гостиниц, имеющих более 2 этажей.
		3 звезды	Для гостиниц, имеющих более 2 этажей.
		4 звезды	Для гостиниц, имеющих более чем 1 этаж.
		5 звезд	Для гостиниц, имеющих более чем 1 этаж.
		Мощность лифтов: в пропорции к вместимости гостиницы.	
9.1.1	Служебные лифты	4 и 5 звезд	Служебные лифты отдельно от лифтов для проживающих.
9.2	Телефон	Все категории	Должен быть телефон для местных и междугородных переговоров.

№	Критерий	Категория	Требование
9.2.1	Телефоны в номерах	1 звезда	Звонок для внутренней связи
		2 звезды	Внутренний телефон (без выхода за пределы гостиницы). Включение городского телефона по отдельной просьбе
		3 звезды	Телефон для внутренней и внешней связи через коммутатор гостиницы
		4 звезды	Телефон для прямой связи с другими помещениями гостиницы и с городом
		5 звезд	Телефон для прямой связи с другими помещениями гостиницы, с городом, страной, для междугородных переговоров (если есть автоматический набор). Телефон в ванной комнате
9.2.2	Телефоны на этаже	Все категории	Не менее одного телефона на этаж в гостиницах, где в номерах нет телефонов с выходом за пределы гостиницы (в основном для гостиниц "1 и 2 звезды")
9.2.3	Телефоны около общественных помещений	3-5 звезд	Телефон около всех общественных помещений
9.2.4	Телефонная кабина в вестибюле (платный телефон)	1 звезда	Наличие телефона в службе приема
		2 звезды	Телефонная кабина в вестибюле
		3 звезды	Телефонная кабина в вестибюле
		4 звезды	Звуконепроницаемая телефонная кабина в вестибюле с международной и междугородной связью
		5 звезд	Звуконепроницаемая телефонная кабина в вестибюле с международной и междугородной связью
10	Номера		
10.1	Размер	Все категории	Размер номера должен позволять передвигаться и использовать все оборудование и мебель свободно, удобно и безопасно

### Площадь номера (м<sup>2</sup>) по категориям

	одноместный	двухместный
1 звезда	8	10
2 звезды	8	10
3 звезды	10	12
4 звезды	12	14
5 звезд	13	16

*Примечание.* Номера, предназначенные для приема большого числа проживающих, должны иметь площадь, увеличенную по меньшей мере на разницу между размерами одно местного и двухместного номеров.

10.2. Рекомендации по наличию необходимого оборудования и мебели в номерах даны в таблице 9 и в примечаниях к ней.

**Таблица 9. Рекомендуемые стандарты оборудования и мебели в номерах.**

Оборудование и мебель	Категория гостиницы			
	2 звезды	3 звезды	4 звезды	5 звезд
2 кровати (одноместный номер/двухместный номер)	X	X	X	X
простыни, одеяла, покрывала	X	X	X	X
минимальный размер 190 см x 80 см (односпальная кровать)	X	X		
минимальный размер 200 см x 80 см (односпальная кровать)			X	X
шкаф (гардероб) с вешалками и полками или комод с ящиками	X	X	X	X
стулья (минимум 1 на проживающего)	X	X	X	X
кресло(а)		X	X	X
прикроватная тумбочка (одна на проживающего)	X	X	X	X
стол*	X	X		
письменный стол или туалет * (с выдвигаемыми ящиками)		X	X	X
люстра на потолке или бра	X	X	X	X
прикроватная лампа(ы)	X	X	X	X
лампа(ы) для чтения у кресла или на письменном столе		X	X	X
светоизоляция (плотные шторы)	X	X	X	X
зеркало (помимо ванной комнаты)	X	X	X	X
переключатели освещения у входа и у кровати	X	X	X	X
прикроватные коврики	X	X		
ковры **		X	X	X
коврал **	X			
радио (центральное музыкальное вещание, включаемое проживающим)		X	X	X
ТВ за дополнительную плату***		X		
черно-белый ТВ		X		
цветной ТВ***			X	X
видео***			X	X
корзина для мусора	X	X	X	X
письменная информация о гостинице (тарифы, аварийные выходы и т.п.)	X	X	X	X
пепельница(ы)	X	X	X	X
табличка «Не беспокоить»	X	X	X	X

Оборудование и мебель	Категория гостиницы			
	2 звезды	3 звезды	4 звезды	5 звезд
подставка для багажа	X	X	X	X
вентилятор	X	X	X	X
графин с питьевой водой и стаканы	X	X	X	X
мини-холодильник или минибар			X	X
письменные принадлежности		X	X	X
<p><i>Примечания:</i></p> <p>* Стол или письменный стол (туалет) в гостиницах «3 звезды».</p> <p>** Ковры или коврал в гостиницах «4–5 звезд».</p> <p>*** Если имеется телевидение (особенно цветное). В районах, в которых нет телевидения, должно быть установлено видеоборудование во всех номерах. Видеоборудование должно быть также в гостиницах «5 звезд» как самостоятельная услуга, независимо от наличия телевидения.</p> <p>**** Вентилятор обязателен в жарких и влажных районах. В гостиницах более высокой категории вентиляторы могут дополнять систему кондиционирования.</p>				

№	Критерий	Категория	Требование
12.1	Ванные комнаты общего пользования на этажах		
12.1.1	Количество	Все категории (для номеров без ванных комнат)	1 ванная комната на 5 номеров без санузла или 2 ванные комнаты на каждом этаже (одна для мужчин, другая для женщин).
12.1.2	Установки и оборудование	Все категории	Холодная и горячая вода через комбинированный смеситель в умывальнике, душе, ванной и биде, вентиляция, умывальник с зеркалом, лампой, полкой для личных вещей и электрический штепсель с указанием напряжения, унитаз, туалетная бумага*, биде*, душ (душевая кабина)***, ванная (с душем и шторой)***, полотенце***, мыло, корзина для мусора.
	<p><i>Примечания:</i></p> <p>* Эти предметы могут не включаться, если имеется отдельный туалет помимо ванной комнаты.</p> <p>** Одно или другое.</p> <p>*** Если имеется унитаз. Полотняное полотенце может быть заменено бумажным полотенцем или электросушилкой, так как проживающий использует полотенце из своей комнаты.</p>		
12.2	Туалеты общего пользования на этажах		
12.2.1	Количество	Все категории (для номеров без туалетов)	1 туалет на 5 номеров или 2 туалета на каждом этаже (один для мужчин, один для женщин)
12.2.2	Установки и оборудование	Все категории	Унитаз, туалетная бумага, умывальник с холодной и горячей водой через смеситель, зеркало, мыло, полотенце (бумажные полотенца или электросушилка), биде с горячей и холодной водой, корзина для мусора
12.3	Общественные туалеты	Все категории	В общественных зонах или около них должны быть общественные туалеты для проживающих и посетителей. Обязательное оборудование: унитаз, туалетная бумага, умывальник с горячей и холодной водой через смеситель, зеркало, мыло, полотенце (бумажные полотенца или электросушилка), корзина для мусора, вентиляция.

№	Критерий	Категория	Требование
13.1	Общественные зоны	Все категории	Во всех коридорах и зонах у номеров должно быть круглосуточно хорошее естественное или искусственное освещение.
		3–5 звезд	В коридорах и зонах у номеров должно быть ковровое покрытие или коврал, или специальное покрытие (мозаика, паркет и т.п.).
13.2	Вестибюль	Все категории	В вестибюле (зоне приема) должны быть стулья, кресла или диваны в количестве, увязанном с вместимостью гостиницы.
		3–5 звезд	В зоне приема должны быть также: кофейные и/или письменные столы, специальное покрытие пола или ковры (коврал), растения, музыкальное вещание, которое может быть использовано для объявлений.
14	Дополнительные помещения и зоны, связанные с проживанием, питанием, отдыхом и здравоохранением	1 звезда	Общественная зона (отдельная комната, часть комнаты или холл) с вешалкой, музыкальным и/или телевизионным устройством, предназначенная для подачи завтраков и встреч проживающих с посетителями.
		2 звезды	Должны быть: комната отдыха с музыкальным вещанием, телевизором, газетами, журналами, в которой может разместиться по крайней мере одна треть проживающих; общественная зона с вешалками, где могут подаваться завтраки (это может быть комната для завтраков, обеденный зал, кафетерий, кафе и т.д.); ресторан (обеденный зал) или кафетерий, в котором могут быстро подаваться по крайней мере легкие закуски во время обеда и ужина (если этого нет, то гостиница должна находиться в непосредственной близости от подобного независимого заведения).
		3 звезды	Должны быть: комната отдыха с музыкальным вещанием и ТВ, газетами и журналами (площадь вместе с залом приема должна обеспечивать одновременное размещение по крайней мере одной трети проживающих); гардероб рядом с общественными помещениями; отдельный зал для завтраков (или кафетерий, где могут подаваться завтраки); отдельный бар; ресторан (обеденный зал) или кафетерий, где могут подаваться по крайней мере легкие закуски и где можно одновременно разместить не менее половины проживающих.
		4 звезды	Должны быть: несколько отдельных апартаментов (спальня, гостиная, ванная комната, отдельный туалет) или несколько номеров, которые могут быть соединены для образования временных апартаментов, или и то, и другое; гардероб около общественных помещений и зон; комната(ы) отдыха или отдельные залы с музыкальным вещанием, ТВ, газетами, журналами и подачей напитков; кафетерий (для завтраков и легких закусок); отдельный бар, ресторан (по крайней мере два зала); банкетный зал, который может быть трансформирован в конференц-зал с соответствующим оборудованием для проведения конференций; танцевальный зал или дискотека, или ночной клуб (могут быть заменены на танцевальную площадку в одном из залов ресторана); парикмахерская или салон красоты; сауна или плавательный бассейн, или оздоровительный центр (возможны их комбинации); комната первой медицинской помощи.

№	Критерий	Категория	Требование
		5 звезд	Должны быть: несколько независимых апартаментов различных типов и ряд номеров, которые могут быть соединены для образования временных апартаментов; гардеробы около общественных помещений и зон, комната(ы) отдыха и отдельные гостиные с музыкальным вещанием, ТВ, газетами, журналами и подачей напитков, кафетерий (для завтраков и легких закусок), отдельный бар; рестораны, в одном из которых предусмотрены выступления музыкантов; отдельные кабинеты в ресторане; банкетные залы; конференц-залы с полным оборудованием для проведения конференций; ночной клуб; танцевальный зал или дискотека; парикмахерская или салон красоты; сауна; спортзал или оздоровительный центр; плавательный бассейн; комната первой медицинской помощи.
	<i>Примечание.</i> Общее количество посадочных мест в кафетерии и залах ресторана должно превышать количество мест в гостинице.		
15	Кухня	Все категории	Кухня, ее оборудование, кухонные принадлежности, посуда, стекло должны быть чистыми, гигиеничными, практичными и содержаться таким образом, чтобы гарантировать здоровье, обеспечить эффективное, бесперебойное обслуживание. Техническое и технологическое оборудование должно содержаться в исправном состоянии. Мощность кухни должна соответствовать числу посадочных мест в торговых залах.
15.1	Хранение пищевых продуктов	Все категории	Порядок хранения пищевых продуктов должен соответствовать общим требованиям по хранению пищевых продуктов на предприятиях общественного питания, в том числе в отношении вентиляции, охлаждения, защиты от пыли, насекомых и грызунов. Для этой цели должны быть установлены и использованы соответствующие оборудование и механизмы, такие, как холодильники, морозильники, плотно закрываемые контейнеры.
15.2	Питьевая вода	Все категории	Если нет твердой гарантии качества водопроводной воды, гостиница должна иметь специальные установки по обработке воды с целью обеспечения ее пригодности для питья. Лед для напитков должен производиться только из питьевой воды. Минимальный запас питьевой воды должен быть обеспечен круглосуточно в тех зонах гостиниц, где срочная потребность в питьевой воде не может быть обеспечена извне.
16	Зоны вне здания		
16.1	Автостоянка/гараж	1 звезда	Свободный подъезд к гостинице. Резервирование части автостоянки для проживающих в гостинице.
		2 звезды	Свободный подъезд к гостинице. Резервирование части автостоянки для проживающих в гостинице.
		3 звезды	Автостоянка, соответствующая среднему числу проживающих.
		4 звезды	Крытая автостоянка и/или гараж, способные принять автомобили всех проживающих и части посетителей. Круглосуточная охрана.
		5 звезд	То же, но с общим обслуживанием автомобилей.

№	Критерий	Категория	Требование
17	Гостиничные услуги	Все категории	Служба приема (круглосуточный прием); смена белья перед заездом нового проживающего (полотенца меняются для каждого проживающего и каждый день); неотложная медицинская помощь; хранение ценностей; стирка; почтовое обслуживание, включая доставку и отправку почты, продажу почтовых марок и почтовых принадлежностей.
		1 звезда	Подноска багажа проживающих по их просьбе; смена постельного белья два раза в неделю; подача завтрака в номер (если нет зала для завтраков).
		2 звезды	Подноска багажа; смена постельного белья два раза в неделю; подача завтрака в номер; химчистка.
		3 звезды	Подноска багажа; смена постельного белья ежедневно; подача завтрака в номер; подача завтраков в зале для завтраков с 7.00 до 10.00; подача питания и напитков в номер с 7.00 до 24.00; работа гостиной-кафе и кафе-бара до 24.00; химчистка; почтовое обслуживание, включая отправку телеграмм; прием к оплате кредитных карточек; служба поиска проживающего в гостинице или система оповещения; туристская информация в службе приема; бронирование билетов на развлекательные программы в гостинице и культурные мероприятия; обмен валюты; вызов такси; продажа газет, книг, оперы ток, табачных изделий и фото-принадлежностей.
		4 звезды	Швейцары; подноска багажа; смена постельного белья ежедневно; дополнительная уборка номеров по просьбе проживающих до 24.00; подача завтрака в номер с утренней газетой; подача завтраков в зале для завтраков с 7,00 до 10.00; подача 8 номер обеда, ужина, позднего ужина до 24.00; круглосуточная подача в номер напитков и легких закусок; круглосуточная работа гостиной-кафе и кафе-бара; срочные услуги прачечной (стирка, глажение); химчистка; почтовое обслуживание, включая отправку телеграмм, заказной корреспонденции и телексов; прием при расчетах кредитных карточек; круглосуточный обмен валюты; служба поиска проживающего в гостинице или радиооповещение; продажа и бронирование билетов на различные виды транспорта; развлекательные программы в гостинице и культурные мероприятия; туристское обслуживание (туристская информация, экскурсии, гиды-переводчики, страхование и т. д.); вызов такси; продажа газет, книг, открыток, табачных изделий и фотопринадлежностей; продажа сувениров и косметики.

№	Критерий	Категория	Требование
		5 звезд	Швейцары; подножка багажа; смена постельного белья ежедневно; дополнительная уборка номеров по просьбе проживающих круглосуточно; подача завтрака в номер с утренней газетой; подача завтраков в зале для завтраков с 7.00 до 11.00; подача другого питания и напитков в номер круглосуточно; круглосуточная работа гостинио-кафе, кафе-бара и кафетерия; срочные услуги прачечной (стирка, глажение); химчистка; почтовое обслуживание, включая отправку телеграмм и заказной корреспонденции, а также телетайп и телефакс; индивидуальные сейфы для хранения ценностей; прием к оплате кредитных карточек; круглосуточный обмен валюты; служба поиска проживающего в гостинице; радиооповещение; продажа и бронирование билетов на различные виды транспорта; развлекательные программы в гостинице и культурные мероприятия; туристское обслуживание (туристская информация, экскурсии, гиды-переводчики, страхование и т.д.); вызов такси и аренда автомашины: автобус или мини-автобус (бесплатно для проживающих), если гостиница расположена не в центре города и не имеет связи с общественным транспортом; продажа газет, книг, открыток, табачных изделий, фото-принадлежностей; продажа сувениров и косметики; продажа цветов
18	Обслуживающий персонал		
18.1	Квалификация	Все категории	Весь обслуживающий персонал должен пройти профессиональную подготовку. Степень подготовки и специализация должны соответствовать предоставляемым ими услугам. По меньшей мере один сотрудник должен пройти подготовку по вопросам обеспечения безопасности проживающих в гостинице и один - по вопросам безопасности в сфере общественного питания
18.1.1	Знание иностранных языков	1 звезда	Достаточное знание работниками службы приема одного иностранного языка международного общения или языка, наиболее употребляемого иностранными клиентами в этом районе
		2 звезды	Достаточное знание работниками службы приема одного иностранного языка международного общения или языка, наиболее употребляемого иностранными клиентами в этом районе
		3 звезды	Знание в необходимом объеме по меньшей мере двух языков международного общения или других языков, наиболее употребляемых иностранными клиентами в этом районе, всем персоналом, имеющим контакты с проживающими
		4 звезды	То же, но знание языков должно быть хорошим
		5 звезд	Знание всеми работниками основных служб языков международного общения или других языков, наиболее употребляемых иностранными клиентами в этом районе. Свободное владение по меньшей мере тремя такими языками всем персоналом, имеющим контакт с проживающими



№	Критерий	Категория	Требование
18.2	Медицинские требования	Все категории	Весь персонал должен быть здоров. Для этого все сотрудники должны проходить периодическое медицинское освидетельствование, имея на руках соответствующий сертификат.
18.3	Поведение	Все категории	Персонал должен быть способным создать на предприятии атмосферу гостеприимства, в отношении проживающих проявлять сердечность, терпение, сдержанность и быть готовым доброжелательно выполнить просьбу проживающего.
18.4	Униформа	Все категории	Персонал, вступающий в контакт с проживающими, должен носить униформу, включающую личный значок с указанием имени и фамилии. Форма должна быть всегда чистой и в хорошем состоянии.
18.5	Условия для персонала	Все категории	Должны быть созданы отдельные условия для санитарии, отдыха и питания персонала. Объем таких условий должен соответствовать численности персонала.
18.6	Численность персонала	Все категории	Численность персонала должна быть такой, чтобы обеспечить эффективное и непрерывное обслуживание клиентов.
		1 звезда	4 и более
		2 звезды	6
		3 звезды	8
	Рекомендации по числу работников на 10 номеров в гостинице (минимум):	4 звезды	12

### **ОТЛИЧИЯ ТРЕБОВАНИЙ К КАТЕГОРИЯМ ГОСТИНИЦ, УСТАНОВЛЕННЫМ В «РЕКОМЕНДАЦИЯХ ПО МЕЖРЕГИОНАЛЬНОЙ ГАРМОНИЗАЦИИ КРИТЕРИЕВ ГОСТИНИЧНОЙ КЛАССИФИКАЦИИ» ВТО И ГОСТом Р 50645-94 «ТУРИСТСКО-ЭКСПУРСИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ. КЛАССИФИКАЦИЯ ГОСТИНИЦ»<sup>7</sup>**

#### **Раздел 2. «Качественные требования»<sup>8</sup>**

Требования к качеству здания и всего в нем установленного воз-растают с каждой категорией и должны соответствовать стоимости. Стоимость отражает качество материалов и труда, используемых при строительстве и производстве установок, оборудования и мебели.

1 звезда — дешевые строительные материалы; простые, массового производства установки, оборудование и мебель.

2 звезды — то же.

3 звезды — средняя стоимость строительных материалов, установок, оборудования. Мебель по заказу.

4 звезды — высокая стоимость строительных материалов и установок. Оборудование и мебель по заказу.

5 звезд — строительные материалы, установ-ки, оборудование, мебель (по заказу) высшего качества. Интерьеры должны быть оформлены ав-торскими предметами искусства.

#### **Раздел 5. «Отопление».**

3 звезды — то же, что для гостиниц 2 звезды, но с дополнительным индивидуальным регулированием температуры воздуха в номерах. Охлаждение (кондиционирование) в районах с жарким климатом. Тепловой комфорт (температура от 18 до 25°C).

#### **Раздел 8. «Условия для использования инвалидов колясок».**

Все категории: у входа в гостиницу и у неко-торых номеров, ванных комнат, туалетов должны

<sup>7</sup> Приведены требования Рекомендаций ВТО, не включенные в ГОСТ Р.

<sup>8</sup> В российском стандарте отсутствует вообще.

быть пологая для приема инвалидов на колясках.

**Подраздел 10.2. «Рекомендации по наличию необходимого оборудования и мебели в номерах».**

Номера в гостиницах категории 4 и 5 звезд оборудуются видео-магнитофонами.

**Раздел 14. «Дополнительные помещения и зоны, связанные с проживанием, питанием, отдыхом и здравоохранением».**

1 звезда — общественная зона (отдельная комната, часть комнаты или холл) с вешалкой, музыкальным и/или телевизионным устройством, предназначенная для подачи завтраков и встреч проживающих с посетителями.

**2 звезды:**

— комната отдыха с музыкальным вещанием, телевизором, газетами, журналами, в которой может разместиться по крайней мере 1/3 проживающих;

— общественная зона с вешалками, где могут подаваться завтраки (это может быть комната для завтраков, обеденный зал, кафетерий, кафе и т.д.);

— ресторан (обеденный зал) или кафетерий, в котором могут быстро подаваться по крайней мере легкие закуски во время обеда и ужина (если этого нет, то гостиница должна находиться в непосредственной близости от подобного заведения).

**3 звезды:**

— комнаты отдыха с музыкальным вещанием и телевизором, газетами и журналами (площадь вместе с залом приема должна обеспечивать одновременное размещение по крайней мере 1/3 проживающих);

— гардероб рядом с общественными помещениями;

— отдельный зал для завтраков (кафетерий, где могут подаваться завтраки); отдельный бар;

— ресторан (обеденный зал) или кафетерий, где могут подаваться по крайней мере легкие закуски и можно одновременно разместить не менее 1/2 проживающих.

**4 звезды:**

— несколько отдельных апартаментов (спальня, гостиная, ванная комната, отдельный туалет) или несколько номеров, которые могут быть соединены для образования временных апартаментов, или и то, и другое;

— гардероб около общественных помещений и зон;

— комната(ы) отдыха или отдельные залы с музыкальным вещанием, телевизором, газетами, журналами и подачей напитков;

— кафетерий (для подачи завтраков и легких закусок);

— отдельный бар, ресторан (по крайней мере два зала);

— банкетный зал, который может быть трансформирован в конференц-зал с соответствующим оборудованием для проведения конференций;

— танцевальный зал или дискотека, или ночной клуб (могут быть заменены на танцевальную площадку в одном из залов ресторана);

— сауна или плавательный бассейн, или оздоровительный центр (возможны их комбинации);

— комната для оказания первой медицинской помощи. Примечание. Курсивом выделены требования или часть требований, присутствующие в российском стандарте.

*Примечание. Общее число посадочных мест в кафетерии и ресторане должно соответствовать количеству мест в гостинице.*

**5 звезд:**

— несколько независимых апартаментов различных типов и ряд номеров, которые могут быть соединены при необходимости для образования временных апартаментов;

— гардероб около общественных помещений и зон;

— комната(ы) отдыха и отдельные гостиные с музыкальным вещанием, телевизором, газетами, журналами и подачей напитков;

— кафетерий (для подачи завтраков и легких закусок);

— отдельный бар;

— рестораны, в одном из которых предусмотрены выступления музыкантов;

— банкетные залы;

— конференц-залы с полным оборудованием для проведения конференций;

— ночной клуб;

— танцевальный зал или дискотека;

— сауна;

— плавательный бассейн.

*Примечание. Общее количество посадочных мест в кафетерии и залах ресторана должно превышать количество мест в гостинице.*

**Раздел 16. «Зоны вне здания гостиницы».**

**16.1. «Автостоянка/гараж».**

3 звезды — автостоянка, рассчитанная на соответствующее среднее число проживающих.

4 звезды — крытая автостоянка и/или гараж, способные принять автомобили всех проживающих и части посетителей. Круглосуточная охрана.

5 звезд — то же, но с общим обслуживанием автомобилей.

**Раздел 17. «Гостиничные услуги».**

1 звезда:

— подножка багажа проживающих по их просьбе;

— смена постельного белья два раза в неделю;

— подача завтрака в номер (если нет зала для завтраков).

2 звезды:

— подноска багажа;

— смена постельного белья *два раза в неделю*;

3 звезды:

— подноска багажа;

— смена постельного белья ежедневно; о почтовое обслуживание, включая отправку телеграмм;

— прием к оплате кредитных карт;

— служба поиска проживающего в гостинице или система оповещения;

— *туристская информация* в службе приема;

— *бронирование билетов* на развлекательные программы в гостинице и *культурные мероприятия*;

— продажа газет, книг, открыток, табачных изделий и фотопринадлежностей.

4 звезды:

— подноска багажа;

— дополнительная уборка номеров по просьбе проживающих до 24.00;

— подача завтрака в номер с *утренней газетой* (как минимум одной);

— *подача завтраков* в зале с 7.00 до 10.00;

— круглосуточная подача в номер напитков и легких закусок;

— круглосуточная работа гостиницы-кафе и кафе-бара;

— прием при расчетах кредитных карт;

— служба поиска проживающего в гостинице или радиооповещение;

— *продажа и бронирование билетов на различные виды транспорта*, развлекательные программы в гостинице и *культурные мероприятия*;

— *туристское обслуживание* {*туристская информация, гиды-переводчики*, страхование и т.д.);

— продажа газет, книг, открыток, табачных изделий и фотопринадлежностей;

— продажа сувениров и косметики.

5 звезд:

— подноска багажа;

— дополнительная уборка номеров по просьбе проживающих круглосуточно;

— подача завтрака в номер с *утренней газетой*;

— *подача завтраков* в зале для завтраков с 7.00 до 11.00;

— круглосуточная работа гостиницы-кафе, кафе-бара и кафетерия;

— *почтовое обслуживание, включая отправку телеграмм и заказной корреспонденции, а также телетайп и телефакс*;

— индивидуальные *сейфы для хранения ценностей*;

— прием к оплате кредитных карт;

— служба поиска проживающего в гостинице, радиооповещение;

— *продажа и бронирование билетов на различные виды транспорта*, развлекательные программы в гостинице и *культурные мероприятия*;

— *туристское обслуживание* {*туристская информация, экскурсии, гиды-переводчики*, страхование и т.д.);

— автобус или мини-автобус (бесплатно для проживающих), если гостиница расположена не в центре города и не имеет связи с общественным транспортом;

— продажа газет, книг, открыток, табачных изделий, фотопринадлежностей;

— продажа сувениров и косметики;

— продажа цветов.

## **Раздел 18. «Обслуживающий персонал».**

### **18.1.1. Знание иностранных языков**

3 звезды — знание всем персоналом, имеющим контакт с проживающими, в необходимом объеме по меньшей мере двух языков международного общения или других языков, наиболее употребляемых иностранными клиентами в этом районе.

4 звезды — то же, но знание языков должно быть хорошим.

5 звезд — знание всеми работниками основных служб языков международного общения или других языков, наиболее употребляемых иностранными клиентами в этом районе. Свободное владение по меньшей мере тремя языками всем персоналом, имеющим контакт с проживающими.

### **18.2. Медицинские требования.**

Все категории: *весь персонал должен быть здоров. Для этого все сотрудники должны проходить периодическое медицинское освидетельствование и иметь на руках соответствующий сертификат.*

### **18.3. Поведение.**

Все категории: *персонал должен быть способным создать на предприятии атмосферу гостеприимства, в отношении проживающих проявлять сердечность, терпение, сдержанность и быть готовым доброжелательно выполнить просьбу проживающего.*

### **18.5. Условия для персонала.**

Все категории: создание условий для санитарии, отдыха и питания персонала, объем которых должен соответствовать численности персонала.

### **18.6. Численность персонала.**

Все категории: численность персонала должна быть такой, чтобы обеспечить эффективное и непрерывное обслуживание клиентов.

Рекомендации по численности работников на 10 номеров в гостинице (минимум): 1 звезда — 4 и более; 2 звезды — 6 и более; 3 звезды — 8 и более; 4 звезды — 12 и более; 5 звезд — 20 и более.

# ГОСТ Р 51185-98 «ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ. СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ»

Введен в действие с 1 января 1999 г. (Извлечения).

## 3. ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

3.1. Средства размещения туристов — любой объект, предназначенный для временного проживания туристов (гостиница, турбаза, площадка для кемпинга и др.).

3.2. Турист — гражданин, посещающий страну (место) временного пребывания в оздоровительных, познавательных, профессионально-деловых, спортивных, религиозных и иных целях (без занятия оплачиваемой деятельностью) в период от 24 ч до 6 мес. подряд или осуществляющий не менее одной ночевки.

3.3. Исполнитель услуги средств размещения — организация, индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги средств размещения.

3.4. Услуги средств размещения — деятельность исполнителя по размещению туристов и оказанию гостиничных, специализированных (лечебно-оздоровительных, санаторных, спортивных, туристских и других услуг).

3.5. Термины по управлению качеством в сфере услуг (условия обслуживания, качество обслуживания и др.) по ГОСТ Р 50646-94.

## 4. КЛАССИФИКАЦИЯ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ ТУРИСТОВ.

4.1. Средства размещения подразделяют на коллективные и индивидуальные.

4.1.1. К коллективным средствам размещения относят приведенные в подпунктах 4.1.1.1—4.1.1.2.

4.1.1.1. Гостиницы и аналогичные средства размещения:

- гостиницы (в том числе квартирного типа);
- мотели;
- клубы с проживанием;
- пансионаты;
- меблированные комнаты;
- общежития.

4.1.1.2. Специализированные средства размещения:

- санатории;
- профилактории;
- лагеря труда и отдыха;
- дома отдыха;
- туристские приюты, стоянки и другие;
- туристские, спортивные базы, базы отдыха;
- дома охотника (рыбака);
- конгресс-центры;
- общественные средства транспорта (поезда, круизные суда, яхты);

— наземный и водный транспорт, переоборудованный под средства размещения для ночлега;

- кемпинги (площадки для кемпинга, автофургонов).

4.1.2. Индивидуальные средства размещения:

— квартиры, комнаты в квартирах, дома, коттеджи, сдаваемые внаем.

## 5. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К СРЕДСТВАМ РАЗМЕЩЕНИЯ.

5.1. Средства размещения туристов должны соответствовать требованиям настоящего стандарта, СНиП 2.08.02 и ВСН 62 (при проектировании) и СНиП 2.07.01 (при планировке и застройке).

5.2. Общие требования к гостиницам и отелям должны соответствовать ГОСТ Р 50645 и Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

5.3. Правила устройства, оборудования и содержания общежитий — по СанПиН 42-121-4719.

5.4. Общественные средства транспорта (поезда, круизные суда, яхты), наземный и водный транспорт, переоборудованный под средства размещения для ночлега, должны соответствовать требованиям, установленным соответствующими отраслевыми (ведомственными) нормами и правилами.

5.5. Средства размещения должны иметь удобные подъезды с необходимыми дорожными знаками, вымощенные пешеходные дорожки.

5.6. Прилегающая к средствам размещения территория должна быть благоустроена, хорошо освещена в вечернее время; должна иметь площадки с твердым покрытием для кратковременной парковки автотранспорта и необходимые справочно-информационные указатели.

Информация об исполнителе услуг средств размещения, режиме его работы и оказываемых услугах должна соответствовать требованиям статьи 8 и статьи 9 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

5.7. Средства размещения должны иметь:

— освещение в жилых и общественных помещениях — естественное и искусственное, в коридорах — круглосуточно естественное или искусственное по СНиП 23-05;

— холодное и горячее водоснабжение и канализацию по СНиП 2.04.01, СНиП 3.05.04 и СНиП 3.05.01. В районах с перебоями в водоснабжении необходимо обеспечить: минимальный запас воды не менее чем на сутки и подогрев воды;

– отопление, поддерживающее температуру воздуха в жилых помещениях не ниже 18,5°С;

– вентиляцию (естественную или принудительную), обеспечивающую циркуляцию воздуха и исключаящую проникновение посторонних запахов в жилые помещения (СНиП 2.04.05);

– телефонную связь;

– при необходимости пассажирский лифт (СНиП 2.08.02).

5.8. Минимальная площадь жилой комнаты — не менее 9 м<sup>2</sup> (СНиП 2.08.02).

Минимальная площадь жилой комнаты на одного проживающего в зданиях:

– круглогодичного функционирования — не менее 6,0 м<sup>2</sup>; сезонного (летнего) функционирования — не менее 4,5 м<sup>2</sup>.

5.9. В жилой комнате должны быть:

– мебель (кровать, тумбочка, стол, стул, шкаф), инвентарь (прикроватный коврик, зеркало и т.д.) и постельные принадлежности по количеству проживающих;

– плотные занавеси или жалюзи, обеспечивающие затемнение помещения;

– сеть радиовещания (подводку во все жилые комнаты);

– потолочные (настенные) и прикроватные светильники, электророзетки с указанием напряжения;

– замки в дверях с внутренним предохранителем.

5.10. Санузел в номере должен быть оборудован умывальником, унитазом, ванной или душем. При отсутствии санузла в номере средства размещения должны иметь санитарные объекты общего пользования (из расчета один унитаз, один умывальник и один душ не более чем на 10 человек, раздельные для мужчин и женщин).

5.11. В коллективных средствах размещения туристов должны быть предусмотрены:

– комната бытового самообслуживания, место для стирки и сушки одежды с необходимым оборудованием и инвентарем;

– помещение для предоставления услуг питания (ГОСТ Р 50762) и/или кухня для самостоятельного приготовления пищи;

– помещение или часть помещения для просмотра телепередач и других культурно-массовых мероприятий;

– камера хранения;

– устройство для инвалидов: наклонные пандусы входных дверей для проезда инвалидной коляски, лифты, специально оборудованные номера и туалеты и др. (СНиП 2.08.02 и ВСН 62 с учетом местных условий).

5.12. Обслуживающий персонал, оказывающий услуги средств размещения, должен обладать квалификацией, соответствующей выполняемой работе.

Персонал должен создавать атмосферу гостеприимства, комфорта, проявлять доброжелательность и вежливость.

## **6. ТРЕБОВАНИЯ К УСЛУГАМ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ.**

6.1. Туристам, проживающим в коллективных средствах размещения, должен быть предоставлен минимальный ассортимент услуг:

– круглосуточный прием;

– услуги общественного питания (ГОСТ Р 50764) или условия для самостоятельного приготовления пищи (пункт 5.11);

– ежедневная уборка жилой комнаты (включая заправку постелей) и санузла (кроме общежитий, лагерей труда и отдыха, туристских приютов, стоянок, кемпинга);

– смена постельного белья — не менее одного раза в неделю, смена полотенец — не менее одного раза в три дня;

– отправка, получение и доставка писем и телеграмм; хранение ценностей, багажа;

– медицинская помощь (вызов скорой помощи, пользование аптечкой);

– туристская информация.

6.2. Услуги гостиниц должны соответствовать требованиям ГОСТ Р 50645.

6.3. Туристам, проживающим в индивидуальных средствах размещения, должны быть оказаны услуги:

– уборка жилой комнаты (включая заправку постели) к каждому заезду туристов;

– смена постельного белья — не менее одного раза в неделю, смена полотенец — не менее одного раза в три дня (или предоставление сменного комплекта постельного белья и полотенец);

– пользование электрической (газовой) плитой и холодильником.

6.4. В зависимости от вида средств размещения ассортимент услуг может дополняться.

6.5. Специализированные средства размещения помимо оказания услуг размещения оказывают услуги оздоровительно-лечебного характера, санаторно-курортного обслуживания, туристские, спортивные и др. в соответствии со своей специализацией.

## **7. ТРЕБОВАНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ.**

7.1. В средствах размещения туристов любого вида должны быть обеспечены безопасность жизни и здоровья туристов, сохранность их имущества.

7.2. Требования безопасности туристских услуг должны соответствовать ГОСТ Р 50644.

7.3. Средства размещения должны располагаться в благоприятных экологических условиях.

7.4. Средства размещения должны соответствовать требованиям пожарной безопасности

(ППБ-01) и иметь сертификат пожарной безопасности.

7.5. В здании должны быть предусмотрены аварийные выходы, лестницы, хорошо заметные информационные указатели для обеспечения свободной ориентации как в обычной, так и в чрезвычайной ситуациях (СНиП 2.08.02).

7.6. В средствах размещения должны быть вывешены в доступном для обозрения месте планы действий персонала и туристов в чрезвычайных ситуациях (стихийных бедствиях, пожарах и др.), включающие взаимодействие с местными органами управления, участвующими в спасательных работах.

7.7. Средства размещения должны быть оборудованы системами противопожарной защиты, оповещения и/или средствами защиты от пожара в соответствии с ППБ-01.

7.8. Все санитарно-техническое, технологическое и другое оборудование, приборы, мебель и инвентарь должны соответствовать требованиям нормативных документов и эксплуатироваться с соблюдением их требований.

7.9. В средствах размещения должны соблюдаться санитарно-гигиенические и противоэпидемиологические правила и нормы в части:

- содержания санитарно-технического оборудования и инвентаря, удаления отходов и защиты от насекомых и грызунов;

- состояния территории, мест общего пользования, помещений здания, пляжей и различных сооружений для туристов;

- обработки (стирки, глажения, хранения и т.д.) белья.

7.10. При эксплуатации электрического, газового оборудования должны соблюдаться требова-

ния ППБ-01, ГОСТ 12.1.004 и правила эксплуатации, установленные заводом-изготовителем в нормативной документации на конкретное оборудование.

7.11. Допустимые уровень звукового давления и уровень звука в помещениях должны соответствовать требованиям ГОСТ 12.1.036.

7.12. Организации и индивидуальные предприниматели, оказывающие в средствах размещения услуги питания, химической чистки, парикмахерских и другие по Перечню работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации, должны иметь сертификаты соответствия Системы сертификации ГОСТ Р.

7.13. Питьевая вода должна быть безопасна в эпидемиологическом отношении, безвредна по химическому составу и соответствовать ГОСТ 2874. При отсутствии гарантии хорошего качества питьевой воды должны быть оборудованы специальные установки по обработке воды.

7.14. Используемые препараты для дезинфекции, дезинсекции, дезодорации, моющие средства, вошедшие в перечень товаров, подлежащих обязательной сертификации, должны иметь сертификат соответствия и применяться в соответствии с нормативными требованиями.

7.15. Обслуживающий персонал средств размещения должен быть подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах. Ответственность за подготовленность персонала несет руководитель средств размещения.

7.16. Обслуживающий персонал должен проходить медицинское освидетельствование в соответствии с требованиями санитарно-эпидемиологических служб.

## ВСЕМИРНАЯ ТУРИСТИЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ СИСТЕМЫ ОРГАНИЗАЦИИ ОБЪЕДИНЕННЫХ НАЦИЙ

Всемирная туристская организация была создана впервые как Международный конгресс официальных туристских ассоциаций в 1925 году в Гааге. После Второй мировой войны организация была переименована в Международный союз официальных туристских организаций.

В начале 70-х годов при активной поддержке ООН Союз был преобразован во Всемирную туристскую организацию, первая Генеральная ассамблея которой прошла в Мадриде в мае 1975 года. С этого времени Всемирная Туристская Организация (ВТО) действует как международная межправительственная организация.

1 декабря 2005 в Дакаре (Сенегал) Генеральная ассамблея ВТО утвердила новое сокращенное

название своей организации. Теперь Всемирная туристская организация называется «ЮНВТО» (UNWTO) — к прежнему сокращенному названию этого ведущего международного учреждения в области туризма в английском и русском языках добавилось сокращение ООН (UN, United Nations — Организация Объединенных Наций). Таким образом, официально покончено с путаницей, связанной с двумя ВТО: Всемирной туристической организацией и Всемирной торговой организацией.

Основная цель Организации — через развитие туризма, стимулировать экономический рост, создавать рабочие места и повышать благосостояние, поощрять меры по защите окружающей

среды и памятников культурного наследия, а также способствовать уважению прав человека и основных свобод для всех людей без различия расы, пола, языка и религии.

ЮНВТО содействует развитию научно-технического обмена и международного сотрудничества, расширению партнерства между государственными и частными организациями, работающими в области туризма. ЮНВТО установила и поддерживает эффективное сотрудничество с соответствующими организациями ООН и ее специализированными учреждениями.

В состав Организации входит 141 страна, 7 территорий и около 350 Присоединившихся членов, представляющих предприятия частного сектора, учебные заведения, туристские ассоциации и местные туристские администрации. Члены Организации разделяются на следующие категории:

- а) Действительные члены;
- б) Ассоциированные члены;
- в) Присоединившиеся члены.

Российская Федерация — действительный член ЮНВТО. Россия председательствовала во Всемирной туристской организации два года подряд — в 2003 и 2004 гг. В июле 2004 года Исполнительный совет ЮНВТО на своем заседании в Хайдерабаде (Индия) утвердил вступление РМАТ в эту организацию в качестве присоединившегося члена.

Основными органами Организации являются: Генеральная ассамблея, Исполнительный совет, Секретариат. Вспомогательные органы: региональные комиссии и специализированные комитеты.

Генеральная ассамблея является высшим органом Организации и созывается каждые два года. Состоит из делегатов, представляющих Действительных членов, Ассоциированных членов, а также представителей Делового совета.

Исполнительный Совет состоит из Действительных членов, избранных Ассамблеей по принципу один на каждые 5 Действительных членов. Срок полномочий членов Совета — четыре года. Совет собирается не менее двух раз в год.

Генеральный секретарь — г-н Франческо Франжиалли (Франция) был избран во время Генеральной ассамблеи в Сеуле (Республика Корея)/Осаке (Япония) (сентябрь 2001 г.) еще на один срок полномочий 4 года (2001–2005 гг.). В Дакаре (Сенегал) 30 ноября 2005 года Генеральная ассамблея ВТО переизбрала г-на Франческо Франжиалли на пост Генерального секретаря

ЮНВТО на срок с 1 января 2006 года до конца 2009 года.

Штаб-квартира Организации находится в Мадриде (Испания). Официальными языками Организации являются английский, французский, русский и испанский

Всемирная туристская организация системы ООН (ВТО) является универсальной межправительственной организацией в сфере национального и международного туризма. ВТО представляют сегодня 130 суверенных Государств мирового сообщества, более 300 ассоциированных членов и членов Бизнес-Совета.

Важнейшей и определяющей целью ВТО, в соответствии с ее Уставом, является: «... содействие развитию туризма для внесения вклада в экономическое развитие, международное взаимопонимание, мир, процветание, всеобщее уважение и соблюдение прав человека и основных свобод для всех людей без различия расы, пола, языка и религии»<sup>9</sup>.

Штаб-квартира ВТО дислоцируется в столице Испании — Мадриде.

ВТО системы ООН как международная межправительственная организация в сфере международного туризма была образована 2 января 1975 г. В мае состоялась 1-я сессия Генеральной ассамблеи ВТО в Мадриде, на которой был принят Устав Организации, избраны руководящие органы, рабочая программа, избран Генеральный секретарь ВТО<sup>10</sup>.

В образовании ВТО непосредственное участие, принимала Организация Объединенных Наций (ООН). Осенью 1969 г. Генеральный секретарь ООН вынес на рассмотрение Экономического и Социального Совета (ЭКОСОС) доклад об образовании ВТО, ее правовых, организационных и финансовых аспектах. Дискуссии, развернувшиеся на сессии Генеральной ассамблеи ООН, привели к принятию 5 декабря 1969 г. специальной Резолюции №2529 (XXIV) «Создание межправительственной организаций по туризму», которую принято рассматривать в качестве официального документа, юридически зафиксировавшего образование Всемирной туристской организации системы Организации Объединенных Наций.

Процесс становления ВТО как межправительственной организации планетарного масштаба был сложным и долгим. Являясь правопреемником международной неправительственной организации — Международного Союза официальных туристских организаций (МСОТО),

<sup>9</sup> Устав ВТО. Мадрид (Испания), 1975 г.

<sup>10</sup> Роберт С. Лонати (Франция).

начавшего отчет своей деятельности с образования в мае 1925 г. в Нидерландах Международного конгресса официальных ассоциаций сферы транспортного обслуживания, ВТО превратилась в настоящее время в мощный фактор сотрудничества и экономического развития государств мирового сообщества в планетарном масштабе.

Основные направления деятельности ВТО, в соответствии с Уставом:

1. Сотрудничество в целях развития (рекомендации и помощь правительствам по широкому кругу вопросов, включая Генеральные планы и технико-экономические обоснования, определение потребностей в инвестициях и передаче технологий, а также маркетинг и продвижение туризма (более 580 миссий технического сотрудничества и 134 специальных туристских проекта).

2. Образование и профессиональная подготовка (базовая структура для организации образования и профессиональной подготовки в сфере туризма, включая курсы по «обучению обучающихся», краткосрочные и заочные курсы, а также расширяющаяся сеть центров образования и профессиональной подготовки специалистов Всемирной туристской организации системы ООН).

3. Окружающая среда, планирование и финансирование. ВТО содействует обеспечению устойчивого развития туризма и принятию практических мер для решения экологических проблем. ВТО принимала участие в таких международных форумах, как Встреча на высшем уровне «Планета Земля» в Рио-де-Жанейро и в семинарах «Глоуб» в Канаде.

4. Качество развития туризма. Либерализация, охрана здоровья и безопасность охватывают широкий круг взаимосвязанных вопросов, относящихся к улучшению качества развития туризма. ВТО работает над устранением барьеров на пути туризма и стимулирует либерализацию торговли туристскими услугами).

5. Статистика и исследования рынка. ВТО является основным Центром сбора, анализа и распространения данных по туризму из более чем 180 государств и территорий. ВТО ведет постоянное наблюдение (мониторинг) и анализирует тенденции развития туризма в мире. Для членов Организации и туристской индустрии издается комплексная серия публикаций).

6. Коммуникации и документация. Отдел коммуникаций ВТО действует в качестве издательского подразделения и органа связи с прессой. В центре документации ВТО хранится значительный объем разнообразных источников информации и данных в сфере туризма.

Издания ВТО включают:

- «Ежегодник туристской статистики»;
- «Сборник туристской статистики»;

- «Барометр путешествий и туризма»;
- Бюллетень «ВТО Ньюс» и информационные бюллетени;
- «Всемирный справочник учебных заведений в сфере туризма»;
- «Справочник многосторонних источников финансирования развития туризма»;
- «Рекомендации по статистике туризма»;
- «Концепции, определения и классификации для статистики туризма»;
- «Политика в области воздушного транспорта и туризма»;
- «Национальное и региональное планирование туризма»;
- «Рекомендации по обустройству национальных парков и охраняемых территорий в туристских целях»;
- «Устойчивое развитие туризма: пособие для специалистов по местному планированию»
- «Комплексный подход к развитию курортов».

Члены Всемирной туристской организации подразделяются на три категории:

1) Действительные члены ВТО — государственные органы по управлению туризмом.

2) Члены Бизнес-Совета ВТО — национальные, международные межправительственные и неправительственные организации, имеющие специальные интересы в туристском бизнесе, а также коммерческие организации и ассоциации» деятельность которых непосредственно связана с международным туристским бизнесом.

3) Ассоциированные члены ВТО. Статус Ассоциированного члена ВТО предоставляется всем территориям, которые не являются ответственными за осуществление своих внешних сношений. При этом должно быть выполнено одно условие. Государства, ответственные за осуществление их внешних сношений, утверждают их членство от их имени, что эти территории принимают Устав ВТО и согласны принять на себя обязательства Ассоциированного члена Организации. Статус Ассоциированного члена ВТО объявляется кандидату после того, как 2/3 голосов присутствующих и голосующих Действительных членов ВТО на сессии Генеральной Ассамблеи ВТО, высказались «за».

Высшими органами ВТО являются:

- а) Генеральная Ассамблея;
- б) Исполнительный Совет;
- в) Секретариат.

**Генеральная Ассамблея ВТО** является высшим органом и состоит из делегатов, представляющих Действительных членов. Генеральная Ассамблея может рассматривать любые вопросы и разрабатывать рекомендации по любому, интересующе-



му ее вопросу не выходящему за пределы компетенции, определенной Уставом.

Функциональными обязанностями Генеральной Ассамблеи являются:

- избрание Президента и Вице-Президентов;
- избрание членов Совета;
- назначение Генерального секретаря ВТО (по рекомендации Совета);
- утверждение Финансового Регламента ВТО;
- определение общего направления по управлению ВТО;
- утверждение Положения о персонале;
- избрание Ревизоров (по рекомендации Совета);
- утверждение общей программы работы ВТО;
- руководство финансовой политикой ВТО, изучение и утверждение бюджета ВТО;
- образование любых технических или региональных органов, которые могут быть необходимы для деятельности ВТО;
- рассмотрение и утверждение отчетов о работе ВТО и ее органов и принятие необходимых мер для осуществления рекомендаций; зафиксированных в различного характера отчетах;
- утверждение или наделение лиц полномочиями утверждать соглашения, контракты, заключенные с правительствами и международными организациями;
- подбор лиц и наделение их полномочиями утверждать соглашения, заключенные с частными организациями или частными лицами;
- подготовка и рекомендация заключений международных соглашений по любому вопросу, входящему в компетенцию ВТО;
- принятие решений по заявлениям о вступлении в члены ВТО.

**Исполнительный Совет ВТО** состоит из Действительных членов ВТО, избрание которых осуществляется по принципу один на каждые пять Действительных членов ВТО. При этом в обязательном порядке должен учитываться фактор равного географического представительства.

Срок полномочий членов Исполнительного Совета по Уставу ВТО составляет четыре года. Однако половина состава Совета первого избрания получила полномочия на два года. Поэтому каждые два года половина действующего состава Совета переизбирается.

Исполнительный Совет ВТО проводит свои сессии два раза в течение года. На Совете избираются Председатель и Вице-Председатели Совета из числа избранных в Совет членов сроком на один год. Исполнительный Совет устанавливает свои собственные Правила Процедуры, предусмотренные Уставом ВТО.

Основными функциональными обязанностями Исполнительного Совета ВТО являются:

- а) принятие необходимых мер по практическому проведению в жизнь всех решений и рекомендаций Генеральной Ассамблеи и отчет перед Ассамблеей в период ее сессий;
- б) своевременное получение отчетов Генерального секретаря ВТО о деятельности Организации;
- в) предоставление имеющихся предложений членов ВТО на рассмотрение Генеральной Ассамблеи;
- г) рассмотрение общей программы работы, подготовленной Генеральным секретарем до передачи ее на рассмотрение Генеральной Ассамблеи;
- д) представление Генеральной Ассамблее отчетов и рекомендаций по административным счетам и проектам бюджета ВТО;
- е) образование любых вспомогательных органов, необходимых для функциональной деятельности Исполнительного Совета;
- ж) выполнение любых других функций, которые могут быть поручены Исполнительному Совету Генеральной Ассамблеей.

Исполнительный Совет ВТО о принятых решениях докладывает сессии Генеральной Ассамблеи, которая должна утвердить их или, до утверждения, высказать свои, замечания и рекомендации до доработке представленной документации в установленный срок. Для квалифицированного решения вопросов, поручаемых Исполнительному Совету, в его распоряжении имеются вспомогательные структурные органы:

- Технический комитет на программе и координация;
- Бюджетно-финансовый комитет;
- Комитет по окружающей среде;
- Комитет по упрощению формальностей;
- Комитет по статистике.

Особое положение в Исполнительном Совете ВТО занимает подкомитет по рассмотрению первичной документации организации-соискателя на членство во ВТО в качестве ассоциированного члена или члена Бизнес-Совета. Свои рекомендации и заключения подкомитет передает Исполнительному Совету, который принимает окончательное решение для последующего доклада Генеральной Ассамблее ВТО.

В период между сессиями Генеральной Ассамблеи ВТО исполнительный Совет ВТО, в соответствии со ст. 20 Устава ВТО, принимает решения по техническим и административным вопросам в пределах финансовых возможностей: Организации. О принятых решениях докладывается затем на очередной сессии Генеральной Ассамблеи,

**Секретариат ВТО** представляет Генеральный секретарь ВТО и его персонал (чиновники высшей квалификации), численность которого определяется необходимостью выполнения задач, поручаемых Уставом ВТО.

Генеральный секретарь ВТО назначается на должности Генеральной Ассамблеей ВТО по рекомендации Исполнительного Совета на четыре года большинством в две трети голосов присутствующих и голосующих Действительных членов ВТО. Он может быть переизбран на второй срок. Генеральный секретарь ВТО выполняет решения и указания Генеральной Ассамблеи и Исполнительного Совета ВТО. Он ответственен перед ними. В обязанности Генерального секретаря входит подготовка и представление Совету отчетов о деятельности ВТО, проекта общей программы работы Организации, а также проекта бюджета на предстоящий финансовый год и т. п.

Генеральный секретарь ВТО осуществляет юридическое представительство ВТО в пределах и в соответствии с Уставом ВТО.

Генеральный секретарь назначает персонал Секретариата, который несет всю полноту ответственности перед ним непосредственно за порученную работу. Он же устанавливает режим работы Секретариата. Правила и регламент его работы, в соответствии с требованиями Устава ВТО, устанавливает Генеральная Ассамблея ВТО. При подборе персонала для назначения на должности в Секретариате Генеральный секретарь учитывает прежде всего компетентность, добросовестность, высокий уровень работоспособности каждого сотрудника, а также универсальный принцип географического представительства.

В соответствии со ст. 24, п. 4 Устава ВТО «При исполнении своих обязанностей Генеральный секретарь и персонал не должны запрашивать или получать указания от какого бы ни было правительства или власти, посторонней для Организации. Они должны воздерживаться от любых действий, которые могли бы отразиться на их положении как международных Должностных лиц, ответственных только перед Организацией». К этому Генерального секретаря и персонал Секретариата ВТО обязывает и присяга, которую они дают при назначении на должности во ВТО.

В рамках Всемирной туристской организации осуществляет свою деятельность Комитет членов Бизнес-Совета, возглавляемый Председателем и Вице-Председателями. Создан также Институт постоянных представителей государств-членов ВТО при штаб-квартире Организации в Мадриде.

Бюджет ВТО образуется из ежегодных взносов Действительных, Ассоциированных членов и членов Бизнес-Совета, пропорционально устанавливаемых в соответствии со шкалой взносов, у-

твержденной Генеральной Ассамблеей, с учетом экономического развития и уровнем доходов государств-членов ВТО от международного туризма.

Официальными языками Всемирной туристской организации являются английский, французский, русский, испанский и арабский.

В соответствии со ст. 12 Устава ВТО Генеральная Ассамблея учредила шесть региональных комиссий:

- а) для Европы;
- б) для Америки;
- в) для Ближнего Востока;
- г) для Восточной Азии и района Тихого океана;
- д) для Южной Азии;
- е) для Африки.

Региональные комиссии работают под непосредственным руководством Генерального секретаря ВТО и Секретариата. Для решения проблем в планах и программах ВТО предусматривается проведение в регионах конференций, семинаров, симпозиумов по вопросам регионального сотрудничества, экономического планирования туризма, защиты окружающей среды, стратегии туристского маркетинга и менеджмента, подготовки национальных кадров для индустрии национального и международного туристского бизнеса, упрощения пограничных, таможенных, валютных и других формальностей, характерных для сферы туризма.

Активизировалась работа Комитета ВТО по окружающей среде, возглавляемая представителем Нидерландов. В результате выхода в издательстве ВТО т.н. «Доклада Брундтланд» концепция «устойчивого развития» успешно распространена на национальный и международный туризм.

ВТО уделяет особое внимание решению следующих проблем, имеющих прямое отношение к туризму:

- защита туристов, охрана их здоровья и обеспечение безопасности продуктов питания;
- пограничные формальности, поездки инвалидов, лиц с физическими недостатками, молодежный туризм и туризм для пожилых людей;
- либерализация деятельности туристских организаций;
- предотвращение организованного секс-туризма.

На одной из очередных сессий Генеральной Ассамблеи ВТО Генеральный секретарь ВТО особо подчеркнул, что «...стремление к эффективной деятельности, устранению недостатков, упрощению и обеспечению безопасности путешествий, а также улучшение объектов приема представляет в настоящее время один из наших главных приоритетов. Еще в большей степени, чем раньше, общая программа работы будет сосредоточена на концепции качества развития туризма».

Таблица 10. Требования к гостиницам и другим средствам размещения различных категорий (знак «+» означает необходимость выполнения требования).

ТРЕБОВАНИЕ	КАТЕГОРИЯ				
	*	**	***	****	*****
<b>1. ЗДАНИЕ И ПРИЛЕГАЮЩАЯ К НЕМУ ТЕРРИТОРИЯ</b>					
Вывеска: освещаемая или светящаяся	+	+	+	+	+
<b>Вход для гостей:</b> – отдельный от служебного входа – с козырьком для защиты от атмосферных осадков на пути от автомобиля – воздушно-тепловая завеса – в ресторан (кафе, бар и т.п.) из средства			+	+	+
				+	+
		+	+	+	+
<b>2. ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБОРУДОВАНИЕ</b>					
<b>Аварийное освещение и энергоснабжение:</b> – аварийное освещение (аккумуляторы, фонари) – стационарный генератор, обеспечивающий основное освещение и работу основного оборудования (в том числе лифтов) в течение не менее 24 часов	+	+	+	+	+
			+	+	+
<b>Водоснабжение:</b> – горячее, холодное – горячее от резервной системы ГВС на время аварии, профилактических работ – установка по обработке воды с целью обеспечения ее пригодности для питья – наличие бутилированной питьевой воды в номере (бесплатно)	+	+	+	+	+
			+	+	+
	+	+	+	+	+
Кондиционирование воздуха во всех помещениях круглогодично				+	+
Внутреннее радиовещание с возможностью радиотрансляции во всех помещениях, включая лифты				+	+
<b>Лифт в здании:</b> – более 5 этажей – более трех этажей – более двух этажей – служебный, грузовой (или грузоподъемник)	+	+	+	+	+
				+	+
<b>Время ожидания лифта (при наличии):</b> – не более 45 сек. – не более 30 сек.			+	+	+
Круглосуточная работа лифта (при наличии)	+	+	+	+	+
<b>Телефонная связь из номера:</b> – внутренняя (без выхода за пределы гостиницы) или кнопка вызова обслуживающего персонала в 100% номеров – внутренняя в 100% номеров – внутренняя и городская в 100% номеров – внутренняя, городская, междугородная и международная в 100% номеров	+	+	+	+	+
				+	+
Телефоны коллективного пользования в общественных помещениях (вестибюле) в кабине или под акустическим колпаком: городской, междугородный, международный				+	+
<b>3. НОМЕРНОЙ ФОНД</b>					
<b>Одно/двухместные номера</b> не менее: – 25 % – 50 % – 100 %	+	+	+	+	+

ТРЕБОВАНИЕ	КАТЕГОРИЯ				
	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Многокомнатные номера или номера, которые могут быть соединены			+		
Многокомнатные номера				+	
Многокомнатные номера и номера, которые могут быть соединены					+
Не менее 5% от общего количества номеров — многокомнатные номера					+
Площадь номера должна позволять гостю свободно, удобно и безопасно передвигаться и использовать все оборудование и мебель	+	+	+	+	+
<b>Площадь номера</b> (не учитывая площадь санузла, лоджии, балкона), м <sup>2</sup> не менее					
<b>однокомнатного</b>					
<b>двухместного</b>					
9	+	+	+		
12				+	
14					+
<b>Номера, предназначенные для приема большего числа гостей</b> , должны иметь площадь, определяемую из расчета на каждого проживающего, м <sup>2</sup> не менее: – 6 — для средств размещения круглогодичного функционирования; – 4,5 — для средств размещения сезонного функционирования	+	+			
	+	+			
<b>Санузел в номере</b> (умывальник, унитаз, ванна или душ): – не менее 25% номеров – не менее 50% номеров – 100% номеров	+				
		+		+	+
<b>Площадь санузла</b> , м <sup>2</sup> не менее: – 1,75 – 2,5 – 3,8	+				
		+	+	+	+
<b>4. ТЕХНИЧЕСКОЕ ОСНАЩЕНИЕ</b>					
Охранная сигнализация, электронные замки и/или видеорекамеры в коридорах				+	+
Звукоизоляция: повышенная, обеспечивающая уровень шума менее 35 ДБ				+	+
Отопление	+	+	+	+	+
Вентилятор (в районах с жарким климатом)	+	+	+		
Термостат для индивидуальной регулировки температуры				+	+
<b>5. САНИТАРНЫЕ ОБЪЕКТЫ ОБЩЕГО ПОЛЬЗОВАНИЯ</b>					
<b>Туалеты:</b> – общий туалет из расчета один на 20 человек, проживающих в номерах без туалета, но не менее двух на этаж – вблизи общественных помещений	+	+			
	+	+	+	+	+
Оборудование туалетов: туалетные кабины, умывальник с зеркалом, электророзетка, туалетная бумага, мыло (допускается наличие диспенсера с жидким мылом), махровые или бумажные полотенца (или электрополотенце), крючки для одежды, корзина для мусора	+	+	+	+	+
Ванная или душевая общего пользования из расчета одна на 30 человек, проживающих в номерах без ванны или душа	+				
Ванная или душевая общего пользования из расчета одна на 20 человек, проживающих в номерах без ванны или душа		+			

ТРЕБОВАНИЕ	КАТЕГОРИЯ				
	★	★★	★★★	★★★★	★★★★★
Оборудование ванных комнат/душевых: ванны, душевые кабины, туалетная кабина, умывальник с зеркалом и полкой для туалетных принадлежностей, крючки для одежды, корзина для мусора	+	+			
<b>6. ОБЩЕСТВЕННЫЕ ПОМЕЩЕНИЯ</b>					
Общественные помещения должны иметь мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения	+	+	+	+	+
<b>Площадь холла не менее :</b> – 9 м <sup>2</sup> плюс по 1 м <sup>2</sup> из расчета на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 25 м <sup>2</sup> – 20 м <sup>2</sup> плюс по 1 м <sup>2</sup> из расчета на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 40 м <sup>2</sup> – 30 м <sup>2</sup> плюс по 1 м <sup>2</sup> из расчета на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 80 м <sup>2</sup> – 30 м <sup>2</sup> плюс по 1 м <sup>2</sup> из расчета на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 120 м <sup>2</sup> – 30 м <sup>2</sup> плюс по 1 м <sup>2</sup> из расчета на каждый номер, начиная с 21-го, максимальная площадь может не превышать 160 м <sup>2</sup>	+	+	+	+	+
Служба приема и размещения с зоной для отдыха и ожидания	+	+			
<b>Служба приема и размещения:</b> – с зоной для отдыха и ожидания с соответствующей мебелью (кресла, диваны, стулья, журнальные столики), с газетами, журналами – с подачей напитков и музыкальным вещанием			+	+	+
Ковры, ковровое или иное напольное покрытие в зоне отдыха			+	+	+
Декоративное озеленение, художественные композиции, музыкальное вещание			+	+	+
Индивидуальные сейфовые ячейки для хранения ценностей гостей			+	+	+
Гардероб вблизи общественных помещений <sup>10</sup>				+	+
Вешалки в холле и в общественных помещениях	+	+	+	+	+
Помещение (часть помещения) для просмотра телепередач	+	+			
Конференц-зал с соответствующим оборудованием					+
Бизнес-центр (электронные средства связи, копировальная техника, помещения для переговоров, компьютеры)				+	+
Спортивно-оздоровительный центр с тренажерным залом				+	+
Плавательный бассейн					+
Плавательный бассейн или сауна с мини-бассейном				+	
Ковровое покрытие (ковры) в коридорах			+	+	+
Медицинский кабинет					+
Магазины и торговые киоски				+	+
<b>7. ПОМЕЩЕНИЯ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПИТАНИЯ</b>					
Ресторан или другие типы предприятий питания		+	+		

ТРЕБОВАНИЕ	КАТЕГОРИЯ				
	*	**	***	****	*****
<b>Ресторан</b> – несколько залов – банкетный зал (залы), возможен трансформируемый в конференц-зал – ночной клуб/бар				+	+
Кафе/бар				+	+
<b>8. УСЛУГИ</b>					
Служба приема — круглосуточный прием (В домах отдыха, пансионатах и аналогичных средствах размещения допускается наличие службы приема, с которой можно связаться круглосуточно. Для средств размещения с оказанием оздоровительных услуг допускается замена ночных дежурных медработниками, оказывающими неотложную медицинскую помощь)	+	+	+	+	+
Вручение корреспонденции гостям	+	+	+	+	+
Служба поиска проживающих				+	+
Швейцар				+	+
<b>Поднос багажа</b> (из машины в номер и из номера в машину) круглосуточно: – обязательно – по просьбе		+	+	+	+
Утренняя побудка (по просьбе)	+	+	+	+	+
Ежедневная уборка номера горничной, включая заправку постелей	+	+	+	+	+
Вечерняя подготовка номера				+	+
<b>Смена постельного белья:</b> – один раз в пять дней – один раз в три дня – ежедневно	+	+	+	+	+
<b>Смена полотенец:</b> – один раз в три дня – ежедневно	+	+	+	+	+
<b>Стирка:</b> – исполнение в течение суток – экспресс-обслуживание			+	+	+
<b>Глажение:</b> – исполнение в течение 1 часа – предоставление утюга, гладильной доски	+	+	+	+	+
<b>Химчистка</b> (допускается предоставление услуг химчистки по договору со специализированными предприятиями) – исполнение в течение суток – экспресс-обслуживание			+	+	+
Мелкий ремонт одежды			+	+	+
Автомат для чистки обуви			+	+	+
Почтовые и телеграфные услуги			+	+	+
Отправление и доставка телексов/телефаксов				+	+
Хранение ценностей в сейфе администрации	+	+	+	+	+
Хранение багажа	+	+	+	+	+
Обмен валюты или прием платежей по кредитным картам			+	+	+

ТРЕБОВАНИЕ	КАТЕГОРИЯ				
	*	**	***	****	*****
Организация встреч и проводов (в аэропорту, на вокзале и т.д.)				+	+
Вызов такси			+	+	+
Аренда (прокат) автомашины				+	+
Бронирование и/или продажа билетов на различные виды транспорта				+	+
Бронирование и/или продажа билетов в театры, на спортивные, зрелищные мероприятия				+	+
<b>Туристские услуги:</b> – туристская информация – экскурсии, гиды-переводчики			+	+	+
Медицинские услуги: вызов скорой помощи, пользование аптечкой	+	+	+	+	+
<b>9. УСЛУГИ ПИТАНИЯ</b>					
<b>Обслуживание:</b> – возможность выбора любого из вариантов предоставляемого питания (завтрак, двухразовое, трехразовое питание) – предоставление завтрака (7.00–10.00) – круглосуточное предоставление услуг питания		+	+	+	+
<b>Обслуживание в номере:</b> – в часы завтрака – круглосуточно – меню завтрака в номере			+	+	+
<b>10. ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ И ЕГО ПОДГОТОВКЕ</b>					
Письменные стандарты для персонала, фиксирующие функциональные обязанности и установленные правила работы	+	+	+	+	+
Квалификация: руководители и персонал должны соответствовать квалификационным требованиям (профессиональным стандартам) к основным должностям работников туристской индустрии — сектор «Гостиницы»	+	+	+	+	+
Внешний вид персонала: Форменная одежда, служебные значки		+	+	+	+

Классификация гостиниц и других средств размещения проводится в три этапа:

- первый этап — экспертная оценка соответствия гостиницы и другого средства размещения категории;
- второй этап — аттестация гостиницы и другого средства размещения;
- третий этап — экспертный контроль классифицированных гостиниц и других средств размещения.

Средства размещения определенной категории должны соответствовать:

- гостиницы, мотели и пр. с количеством номеров более 50:
- требованиям, определенным в таблицах приложения к системе классификации;

– критериям балльной оценки (табл. 11) с учетом следующего суммарного количества баллов:

- для категории — «пять звезд» — 120 баллов;
- для категории — «четыре звезды» — 100 баллов;
- для категории — «три звезды» — 80 баллов;
- для категории — «две звезды» — 50 баллов;
- для категории — «одна звезда» — 20 баллов;
- гостиницы, мотели и пр. с количеством номеров менее 50:

- требованиям;
- критериям балльной оценки с учетом следующего суммарного количества баллов:
  - для категории — «пять звезд» — 70 баллов;

**Таблица 11. Критерии балльной оценки номеров гостиниц и других средств размещения различных категорий.**

Требование	Состояние	Количество баллов (1,2,3)
<b>1. Качество и состояние оборудования номерного фонда (во всех номерах)</b>		
1.1. Напольное покрытие	– отличное	3
	– хорошее	2
	– удовлетворительное	1
1.2. Мебель	– отличное	3
	– хорошее	2
	– удовлетворительное	1
1.3. Занавеси	– отличное	3
	– хорошее	2
	– удовлетворительное	1
1.4. Постельные принадлежности	– отличное	3
	– хорошее	2
	– удовлетворительное	1
<b>2. Качество, состояние оборудования ваннных комнат (санузлов) для номеров высшей, первой, второй и третьей категории (для номеров четвертой категории — оборудование умывальника)</b>		
2.1. Стены, пол	– отличное	3
	– хорошее	2
	– удовлетворительное	1
2.2. Сантехническое оборудование	– отличное	3
	– хорошее	2
	– удовлетворительное	1
2.3. Краны	– отличное	3
	– хорошее	2
	– удовлетворительное	1
2.4. Наличие табурета или стульчика в ванной комнате*		2
2.5. Наличие ручки на ванне или на стене у ванны для страховки от падения при скольжении*		2
2.6. Наличие в ванне специального покрытия, предохраняющего от падения при скольжении*		2
2.7. Наличие махрового халата		1
2.8. Наличие покрытия стен в ванной комнате из кафеля или камня*	– до потолка	3
	– не менее чем на 1/3 от потолка	1
2.9. Состояние кафельного покрытия**	– отличное	3
	– хорошее	2
	– удовлетворительное	1
2.10. Наличие биде*		2
2.11. Наличие фена		1
2.12. Наличие косметического зеркала**		2



Требование	Состояние	Количество баллов (1,2,3)
2.13. Наличие в ванной комнате отводной телефонной трубки, шнура или кнопки вызова персонала		2
2.14. Наличие туалетного стола**		2
2.15. Наличие зеркальной стенки**		2
2.16. Высота потолка более 3 м		2
2.17. Услуги мини-бара		2
2.18. «Рум-сервис»		2
2.19. В исключительных случаях при наличии в интерьере номера ценных художественных произведений, предметов антиквариата, а также мебели из ценных пород дерева и пр. может быть присвоено дополнительно		4
<p>* При наличии ванной комнаты.  ** В ванной комнате/санузле или у умывальника.</p>		

- для категории — «четыре звезды» — 60 баллов;
  - для категории — «три звезды» — 45 баллов;
  - для категории — «две звезды» — 35 баллов;
  - для категории — «одна звезда» — 18 баллов;
- дома отдыха, пансионаты и аналогичные средства размещения:
- требованиям, определенным в таблицах приложения к системе классификации;
  - критериям балльной оценки (отраженных в определенной таблице) с учетом следующего суммарного количества баллов:

- для категории — «пять звезд» — 135 баллов;
- для категории — «четыре звезды» — 115 баллов;
- для категории — «три звезды» — 95 баллов;
- для категории — «две звезды» — 60 баллов;
- для категории — «одна звезда» — 30 баллов.

Допускается уменьшение требуемого количества баллов на 10%.

Таблица 12. **Франкфуртская таблица по снижению цен за поездки (с пояснениями).**  
 Европейское туристское право, 1992 г.

Вид услуги	Замечания при предоставлении услуг	Норма снижения стоимости услуг, %	Примечания	
I. Размещение	1. Непредоставление забронированного объекта (гостиницы)	10–15	В зависимости от удаления предоставленной гостиницы от забронированной.	
	2. Удаленность гостиницы от пляжа	5–15		
	3. Отклонение от согласованного вида размещения в забронированной гостинице	5–10		
	4. Отклонения от заказанного номера:			
	4.1. двухместный номер вместо одноместного	20		
	4.2. трехместный номер вместо одноместного	25		
	4.3. трехместный номер вместо двухместного	20–25	Решающим является обстоятельство, является ли лицо из одной и той же группы или подселены туристы из других групп.	
	4.4. четырехместный номер вместо двухместного	20–30		
	5. Недостатки при предоставлении номеров:			
	5.1. слишком маленькая площадь	5–10		
	5.2. отсутствие балкона	5–10		В зависимости от времени года
	5.3. отсутствие вида на море	5–10		При подтверждении
	5.4. отсутствие ванны и туалета	15–25	При бронировании	
	5.5. отсутствие туалета	15		
	5.6. отсутствие душа	10		
	5.7. отсутствие кондиционера	10–20		При подтверждении в зависимости от времени года
	5.8. отсутствие радио/ ТВ	5		При подтверждении
	5.9. очень мало мебели	5–15		
	5.10. повреждения (трещины, щели и т. д.)	10–50		
	5.11. насекомые	10–50		
	6. Нефункционирование оборудования:			
	6.1. туалет	15		
	6.2. ванная/горячая вода	15		
	6.3. электричество/газ	10–20		
	6.4. вода	10		
	6.5. кондиционер			В зависимости от времени года
	6.6. лифт	5–10		В зависимости от этажа
	7. Сервис:			
	7.1. полное отсутствие	25		
	7.2. плохая уборка номера и санузла	10-20		

Вид услуги	Замечания при предоставлении услуг	Норма снижения стоимости услуг, %	Примечания
	7.3. нарушение графика смены постельного белья и полотенец	5–10	
	8. Наличие шума и неприятных запахов:		
	8.1. шум днем	5–25	
	8.2. шум ночью	10–40	
	8.3. неприятные запахи	5–15	
	9. Отсутствие указанного в каталоге курортного оборудования	20–40	В зависимости от подтверждения вида поездки
II. Питание	1. Полное отсутствие	50	
	2. Недостатки:		
	2.1. одноцветные бланки меню	5	
	2.2. недостаточно горячая пища	10	
	2.3. недоброкачественная пища	20–30	
	3. Сервис:		
	3.1. самообслуживание (вместо обслуживания официантом)	10–15	
	3.2. долгое ожидание пищи	5–15	
	3.3. питание по сменам	10	
	3.4. грязные столы	5–10	
	3.5. грязные посуда, столовые приборы	10–15	
4. Отсутствие кондиционера в столовой	5–10	При подтверждении	
III. Прочее	1. Отсутствие или грязный бассейн	10–20	При подтверждении
	2. Отсутствие закрытого бассейна:		
	2.1. при наличии открытого бассейна	10	Использование в зависимости от времени года
	2.2. при отсутствии открытого бассейна	20	
	3. Отсутствие сауны	5	При подтверждении
	4. Отсутствие теннисной площадки	5–10	
	5. Отсутствие площадки для мини-гольфа	3–5	
	6. Отсутствие школы по парусному спорту, серфингу и нырянию с аквалангом	5–10	
	7. Отсутствие возможностей для занятий конным спортом	5–10	
	8. Отсутствие специальной службы по уходу за детьми и занятий с ними	5–10	
	9. Запрещение купания в море	10–20	
10. Грязный пляж	10–20		

Вид услуги	Замечания при предоставлении услуг	Норма снижения стоимости услуг, %	Примечания	
	11. Отсутствие лежаков и пляжных зонтов	5–10	При подтверждении	
	12. Отсутствие закуской и бара на пляже	0–5	В зависимости от возможности замены	
	13. Отсутствие пляжа для nudистов	10–20	При подтверждении	
	14. Отсутствие ресторана или супермаркета:			
	14.1. при питании в гостинице	0–5	При подтверждении в зависимости от других возможностей	
	14.2. при самостоятельном питании	10–20		
	15. Отсутствие развлекательных предприятий (дискотека, ночной клуб, кино и т.д.)	5–15	При подтверждении	
	16. Отсутствие магазинов		В зависимости от других возможностей	
	17. Непредоставление экскурсий во время круизов	20–30	Часть цены каждого дня берегового обслуживания (экскурсии)	
	18. Отсутствие руководителя группой:			
	18.1. только организация	0–5		
	18.2. при маршрутных поездках	10–20		
	18.3. при учебных поездках с научным сопровождением	20–30	При подтверждении	
	19. Потеря времени из-за необходимого переезда:			
	19.1. внутри отеля проживания	5 дня		
	19.2. в другой отель	1 день		
	IV. Транспорт	1. Перенос отлета более чем на 4 часа	5	Часть цены одного дня за каждый час
2. Недостатки снабжения:				
2.1. более низкий класс		10–15		
2.2. значительное отклонение от стандарта		5–10		
3. Сервис:				
3.1. питание		5		
3.2. отсутствие в салоне радио, видео и т.д.		5		
4. Замена транспортных средств			Часть цены, приходящейся на увеличение времени поездки новым видом транспорта	
5. Непредоставление транспорта из аэропорта (вокзала) к отелю			Расходы на транспорт, заменивший уже оплаченный	

1. Незначительный ущерб во внимание не принимается.

2. Размер процента (в указанном диапазоне) не зависит от личных качеств отдельных туристов (возраст, пол, чувствительность к чему-либо или

нечувствительность к чему-либо). Исключение могут составлять:

а) особые личные качества или недостатки туриста, которые были известны туроператору при покупке поездки. Могут быть повышены процен-

ты по отдельным позициям таблицы при особо значимом ущербе (самое высокое процентное повышение — 50%);

б) при недостатках по группе III снижение не предоставляется, если ущерб для туриста был заранее очевидным или недоказуем.

3. Процентная норма берется с полной цены (т. е. включает и стоимость транспорта):

а) если ущерб наносится только в отдельные периоды путешествия, то за основу снижения цены берется общая цена соответствующего времени. Это положение распространяется и на обязанности туроператора, если недостатки указаны неправильно или не принимается предложение по замене;

б) в исключительных случаях (незначительные недостатки, самое высокое до 10%) снижение может не предоставляться с цены (части) пребывания, если недостатки существенно не изменили прохождение всей или части поездки;

в) при комбинированных поездках (например, маршрут 4 — отдых), при которых по меньшей мере одну часть можно купить отдельно, снижение, как правило, рассчитывается от цены той части поездки, на которую приходятся недостатки (кроме пунктов 3в и 5).

4. При наличии недостатков по нескольким позициям нормы процента суммируются:

а) если предметом договора являются размещение и полный пансион, то вся процентная норма не должна превышать по нижестоящим группам следующие проценты:

группа I — 50%; группа II — 50%; группа III — 30%; группа IV — 20%;

б) если предметом договора являются размещение и полупансион, то увеличиваются проценты по группе I (исключение позиция 1) на 1/4 (25%) и уменьшаются проценты по группе II на 1/4 (25%). При этом все процентные нормы в нижестоящих группах не должны превышать следующие проценты:

группа I — 62,5%; группа II—37,5%; группа III — 30%; группа IV — 20%;

в) если предметом договора является предоставление размещения и завтрака, то поднимается процентная норма по группе I (исключение позиция 1) на 2/3 (66,6%) и снижается процент по группе II на 2/3 (66,6%). При этом все процентные ставки внутри одной группы услуг не должны превышать следующие проценты:

группа I — 83,3%; группа II — 46,7%; группа III — 30%; группа IV — 20%;

г) если предметом договора является только предоставление размещения (без питания), то процентные нормы по группе I (исключение позиция 1) составляют около 100%, в отдельных случаях общие процентные нормы по группе I

могут достичь 100%. Для группы III общая процентная норма остается в размере 30%, для группы IV — 20%.

5. Если во время всей поездки имелись значительные недостатки и нарушения обязательств со стороны туроператора, то туристу может быть произведена оплата выше процентной нормы, предусмотренной пунктами 2 или 3, затраты на такую поездку рассматриваются как ненужные и подлежат частичному или полному возврату независимо от того, на каких этапах поездки проявились недостатки:

а) расторжение договора принимается во внимание, как правило, когда недостатки в совокупности составляют по меньшей мере 20%. При этом при расторжении договора в соответствии с установленным сроком принимаются во внимание несвоевременно ликвидированные недостатки, при немедленном расторжении — подача заявления о расторжении в связи с имеющимися недостатками;

б) претензии на возмещение за ущерб в виде суммы, обеспечивающей дополнительный отпуск, принимаются, как правило, во внимание при условии, если несвоевременно ликвидированные недостатки составляют по меньшей мере 50%.



**Рис. 2.** Стандартная российская классификация средств размещения субъектов управления качеством услуг (ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»).

# Литература

---

1. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» (в ред. Федерального закона от 9 января 1996 г. №2-ФЗ).
2. Федеральный закон «О лицензировании отдельных видов деятельности» от 8 августа 2001 г. №128-ФЗ.
3. Федеральный закон «О рекламе» от 14 июля 1995 г. 108-ФЗ.
4. Закон Российской Федерации «О сертификации продукции и услуг» от 10 июня 1993 г. (в ред. Федерального закона от 31 июля 1998 г. №154-ФЗ).
5. Федеральный закон «О техническом регулировании в Российской Федерации» от 3 февраля 2003 г.
6. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ (с изменениями от 10 января 2003 г.).
7. Постановление Госстандарта России «О введении в действие Системы добровольной сертификации продукции Госстандарта России» от 4 ноября 2000 г. №76.
8. Постановление Госстандарта России «О “Номенклатуре продукции и услуг (работ), подлежащих обязательной сертификации”» от 23 февраля 1998 г. № 5 (с изменениями от 14, 28 апреля, 6 октября 1998 г., 4 марта, 22 января, 12 апреля, 27 апреля, 29 октября 1999 г.).
9. Постановление Госстандарта России «Об отмене Правил по сертификации туристских услуг и услуг гостиниц» от 28 июля 2000 г. №53 (с изменениями от 14 сентября 2000 г.).
10. Постановление Правительства РФ «О внесении изменений в перечень товаров, подлежащих обязательной сертификации, в перечень работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации, и в перечень продукции, соответствие которой может быть подтверждено декларацией о соответствии» от 29 апреля 2002 г. №287.
11. Постановление Правительства РФ «О лицензировании отдельных видов деятельности» от

11 апреля 2000 г. №326 (с изменениями от 17 ноября 2000 г.).

12. Постановление Правительства РФ «Об утверждении перечня товаров, подлежащих обязательной сертификации, и перечня работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации» (в ред. постановлений Правительства РФ от 24 мая 2000 г. №403, от 3 января 2002 г. №3).

13. Приказ Минэкономразвития России «Об утверждении положения о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения» от 21 июня 2003 г. №197.

14. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности ОК 029-2001 (ОКВЭД).

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

16. Общероссийский классификатор услуг населению ОК 002-93 (ОКУН).

17. Общесоюзный классификатор отраслей народного хозяйства (ОКОНХ).

18. Письмо Госстандарта России «О сертификации туристских услуг и услуг средств размещения» от 14 августа 2000 г. №ЮГ-110-19/2558.

19. Положение о Системе сертификации ГОСТ Р (утв. постановлением Госстандарта России от 17 марта 1998 г. №11).

20. Правила по проведению сертификации в Российской Федерации (утв. постановлением Госстандарта России от 16 февраля 1994 г. №3).

21. Правила по проведению сертификации в Российской Федерации (утв. постановлением Госстандарта России от 10 мая 2000 г. №26).

22. Правила по проведению добровольной сертификации продукции (работ, услуг) на соответствие требованиям государственных стандартов (утв. постановлением Госстандарта России от 29 июня 1998 г. №50).

23. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (утв. постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. №490) (с изменениями от 2 октября 1999 г., 15 сентября 2000 г.).

24. Правила сертификации работ и услуг в Российской Федерации (утв. постановлением Госстандарта России от 5 августа 1997 г. №17).

25. Правила сертификации туристских услуг и услуг гостиниц (утв. постановлением Госстандарта России от 14 октября 1994 г. №18).

26. Распоряжение Правительства Москвы «О правилах предоставления и порядке контроля за качеством гостиничных услуг в г. Москве» от 9 июля 1997 г. №708-РЗП.

27. ГОСТ 28681. 0-09 «Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения».

28. ГОСТ Р 50644-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов».

29. ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц».

30. ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения».

31. ГОСТ Р 50681-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг».

32. ГОСТ Р 50690-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования».

33. ГОСТ Р 50691-94 «Модель обеспечения качества услуг (аутентичный текст ИСО 9002-87)».

34. ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».

35. Стандарт ISO 9000:2000 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

36. Стандарт ISO 9001:2000 «Системы менеджмента качества. Требования».

37. Стандарт ISO 9004:2000 (R) «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности».

38. Россия 2001: Российский статистический ежегодник / Госкомстат России. — М., 2001.

39. Туризм в России: Стат. сб. / Госкомстат России. — М., 2000. — 164 с.

40. Стандарт общественных организаций Ст ОО 01-33 «Порядок и правила предоставления туристских услуг. Общие требования» РАСТ. — СПб.: Невский фонд, 2003.

41. Стандарт общественных организаций Ст ОО 02-44 «Требования к средствам размещения» РАСТ. — СПб.: Невский фонд, 2004.

42. Стандарт общественных организаций «Классификация средств размещения клубов с проживанием. Общие требования» СТО АРК-КО. СУ 02-02. — М., 2002.

43. Азар В.И. Экономика и организация туризма. — М., 1983.

44. Азар В.И., Туманов С.Ю. Экономика туристского рынка. — М., 1998.

45. Батик СИ. Гостиничное хозяйство. Проблемы перспективы, сертификация. — Киев: ВИРА-Р, 2001.

46. Большой Глоссарий терминов международного туризма/The Great Glossary of Terms for the International Tourism/Под ред. М.Б. Биржакова, В.И. Никифорова. — СПб.: Издательский дом «Герда», Невский Фонд, 2002.

47. Гостиничный и туристический бизнес / Под ред. профессора А.Д. Чудновского. — М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем» — изд-во «Эксмо», 1998.



48. Дойль П. Менеджмент: стратегия и тактика. — СПб: Издательство «Питер», 1999.
49. Замосковский О. П. Система государственных и международных стандартов по туризму. — М.: МЭСИ, 1997.
50. Ковалев Д.А. Развитие таймшера в России. — Ч. 1. — М., 1998. 136.
51. Котлер Ф., БоуэнДэгс., МейкепзДж. Маркетинг. Гостеприимство и туризм: Учебник для вузов: Пер. с англ. / Под ред. Р.Б. Ноздревой. — М.: ЮНИТИ, 1999.
52. Зарубежный опыт малых гостиниц. Метод, материалы / Под редакцией В.С. Сенина — М., 1997.
53. Функционирование крупнейших городов мира как объектов туризма. Метод, материалы / Под редакцией В.С. Сенина. — М., 1997.
54. Сенин В.С. Введение в туризм: Учеб. пособие. — М., 1993.
55. Сенин В. С. и др. Научный отчет по проекту «Создание Университета ГТБ». Рукопись «Перечень профессий и должностей работников ГТК. Квалификационные требования к профессиям и должностям работников ГТК». — М.: 1996 — Т. 2.
56. Сенин В. С. Организация международного туризма: Учебник — М.: Финансы и статистика, 2003.
57. Сенин В.С., Баженова Т.А., Хорошилов А.В. Некоторые аспекты сертификации туристских услуг и услуг гостиниц. Метод, пособие. — М.: МЭСИ, 1997.
58. Сеин В.С., Зворыкин Н.Э., Баженова Т.А. и др. Методические рекомендации по проведению идентификации и сертификации туристских услуг и услуг гостиниц. — М.: МЭСИ, 1996.
59. Сенин В.С., Хорошилов А.В., Кленова О.В. Основы квалификационных требований к некоторым профессиям и должностям работников гостинично-туристского комплекса (отечественный и зарубежный опыт). — М., 1997.
60. Сеин В. С. Краткий толковый словарь основных профессиональных терминов, понятий и определений, применяемых в туризме. — М.: РУДН, 2003.
61. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник / Под ред. А.Д. Чудновского. — М.: Ассоциация авторов и издателей «Тандем» — изд-во «Экмос», 2001.
62. Харрис Годфри, Кац Кеннет М. Стимулирование международного туризма в XXI веке: Пер. с англ. — М.: Финансы и статистика, 2000.
63. Чудновский А.Д., Жукова М.А. Менеджмент туризма: Учебник. — М.: Финансы и статистика, 2002.
64. Чудновский А.Д., Жукова М.А., Сенин В.С. Социально-экономическое развитие регионов России как фактор формирования спроса на туристские услуги. — М.: КНОРУС, 2003.
65. Abbey, James R. Hospitality Sales and Marketing. Second Edition. Educational Institute of the American Hotel & Motel Association, 1996.
66. AA Hotel Services. An Overview. — England: Terry Allen, 1993.
67. Horwath International Worldwide Hotel Industry Study 1999. — Horwath International, 415 Madison Avenue, New York, NY 10017, 1998.
68. Implications of the WTO/UN Tourism Definitions. WTO Publications Madrid, Spain, 1997, 154 p.
69. Kotler Philip. Marketing management: analysis, planning, implementation, and control/Philip Kotler.-9th ed. — Prentice-Hall, Upper Saddle River, New Jersey 07458, 1997.
70. Quality — A Challenge for Tourism. WTO Publications, Madrid Spain 1997.
71. TimeShare — The New Force in Tourism. WTO Publications Madrid Spain, 1996.
72. Tourism in Europe. European Commission. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 2002.
73. Tourism Marketing and Management Handbook. — London- Prentice Hall, 1992.

---

Учебно-методическое пособие.

Формат 72 x 104 /16. Условно-печатных листов 6,8.

Печать офсетная. Тираж 1000 экз.



