

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
(Н И У « Б е л Г У »)

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ

КАФЕДРА МЕЖДУНАРОДНОГО ТУРИЗМА
И ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА

**КЛАССИФИКАЦИЯ И КАТЕГОРИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНЫХ
ПРЕДПРИЯТИЙ: РЕГИОНАЛЬНЫЙ АСПЕКТ**

Выпускная квалификационная работа
обучающегося по направлению подготовки 43.04.02 Туризм
магистерская программа Организация и управление
туристским бизнесом
заочной формы обучения, группы 09001677
Журавлевой Светланы Викторовны

Научный руководитель
к.э.н., доцент
Климова Т.Б.

Рецензент
Директор Парк-отель
«Европа» Шеко С.В.

БЕЛГОРОД 2019

Содержание

Введение.....	3
1. Теоретико-методологические аспекты классификации и категоризации предприятий гостиничной индустрии.....	8
1.1. Классификация и категоризация средств размещения: понятие, цели, история.....	8
1.2. Международные подходы к классификации гостиниц и других средств размещения.....	17
1.3. Этапы процесса классификации и категоризации объектов размещения.....	31
2. Оценка классифицированных объектов.....	38
2.1. Основные тенденции в классификации средств размещения на рынке гостиничных услуг.....	38
2.2. Анализ состояния регионального гостиничного сегмента.....	43
2.3. Классификация гостиниц: региональный аспект	52
3. Направления активизации процесса классификации и категоризации на региональном уровне.....	63
3.1. Разработка алгоритма подготовки к классификации и категоризации...	63
3.2. Управление процессом улучшения качества гостиничной услуги в контексте выполнения требований к классификации гостиничных предприятий.....	70
Заключение.....	79
Список использованных источников.....	87
Приложения.....	95

Введение

Повышение качества гостиничных услуг является ключевым и всегда актуальным вопросом в развитии индустрии туризма и гостеприимства в России. В этих целях используется инструмент классификации средств размещения, которая позволяет провести стандартизацию гостиничного обслуживания, подтягивая его к мировым стандартам. В свою очередь это способствует развитию внутреннего и въездного туризма.

На совещании по развитию туризма в Российской Федерации, отмечалось, что одним из основных факторов, сдерживающих рост конкурентоспособности российского туризма на внутреннем и международном рынках, как раз и является отсутствие обязательной классификации гостиниц и иных средств размещения. В Федеральном законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» классификация гостиниц называется одним из путей государственного регулирования туристской деятельности. Её можно определить как процедуру проведения оценки соответствия объектов туристской индустрии установленным требованиям и аттестации их на соответствующую категорию.

В России осуществляется постоянный процесс совершенствования классификации гостиниц. Категоризация или категорирование средств размещения является и важнейшим инструментом управления качеством гостиничных услуг. Формирование системы управления качеством и процесс классификации тесно взаимосвязаны, ведь чем ниже категория предприятия, тем меньше требований к качеству включает система.

– Среди основных целей системы классификации выделяют: обеспечение соблюдения современных стандартов обслуживания и стабильности качества предоставляемых в гостиницах и других средствах размещения услуг; гармонизация критериев классификации гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации с рекомендациями ВТО и существовавшей зарубежной практикой; дифференциация гостиниц и других средств разме-

щения в зависимости от ассортимента и качества предоставляемых услуг; повышение конкурентоспособности туруслуг и привлекательности объектов туристической индустрии, направленное на увеличение турпотока и рост доходов от въездного и внутреннего туризма; содействие увеличению туристского потока и доходов от въездного и внутреннего туризма за счет укрепления доверия российских и иностранных потребителей к объективности оценки предоставляемых гостиниц и других средств размещения.

Кроме того, предоставление потребителям необходимой и достоверной информации о соответствии средства размещения той или иной категории в настоящее время не менее важно, поскольку является одним из основных элементов привлечения потребителей.

Актуальность данной темы определяется необходимостью дальнейшего изучения вопросов классификации и категоризации гостиниц и иных средств размещения, так как система классификации «живой организм», требующий постоянных изменений. И сегодня сфера гостеприимства находится на пороге новой эры. По прогнозам, к 2036 году число международных туристов удвоится, а вместе с этим вырастут и требования к гостиничной индустрии. Исследование, основанное на результатах опроса и потребителей, и экспертов, определяет ключевые факторы, которые повлияют на гостевой сервис, лояльность бренду и роль технологий в этой отрасли.

Цель исследования состоит в рассмотрении вопросов классификации и категоризации объектов размещения, разработке предложений по интенсификации данной деятельности в условиях конкурентного рынка на уровне регионов.

Для достижения поставленной цели исследования в работе были решены следующие задачи:

- изучены понятие, цели классификации и категоризации средств размещения рассмотрена эволюция данного процесса;
- проанализированы международные подходы к классификации гостиниц и других средств размещения;

- изучены этапы процесса классификации и категоризации объектов размещения;
- рассмотрены основные тенденции в классификации средств размещения на рынке гостиничных услуг;
- проанализировано состояния регионального гостиничного сегмента;
- на примере Белгородской области изучена деятельность по классификации гостиниц на территории области, дана сравнительная оценка с другими субъектами РФ;
- рассмотрены направления активизации процесса классификации и категоризации на региональном уровне;
- разработан алгоритм подготовки к классификации и категоризации с учетом региональной специфики;
- в контексте выполнения требований к классификации гостиничных предприятий предложена система управление процессом улучшения качества гостиничной услуги.

Объектом исследования являются классификация и категоризация гостиниц и средств размещения.

Предметом данного исследования являются процессы, возникающие при классификации гостиниц и других средств размещения и факторы, оказывающие влияние на эту деятельность.

Новизна исследуемой темы заключается в том, что на основе изучения современных тенденций в гостиничной индустрии и процесса классификации и категоризации средств размещения, предложен алгоритм подготовки к классификации и категоризации с учетом региональной специфики, рассмотрены направления активизации данного процесса на региональном уровне.

В настоящее время вопросы формирования конкурентных стратегий освещены в трудах как зарубежных, так и российских ученых. Наибольший интерес в этой области представляют научные публикации Азоева Г.Л., Брагина Л.А., Быковой О.Н., Волкова В.Ф., Гапоненко А.Л., Джанджугазовой

И.А., Зайцевой Н.А., Кабушкина Н.И., Карнауха И.И., Карповой Г.А., Танаева В.М., Фатхутдинова Р.А., Федулина А.А., Чернышова А.В., Чудновского А.Д., Янкевич В.С. и др.

Следует подчеркнуть, что при наличии достаточно большого числа работ по классификации и категоризации средств размещения, тем не менее, данный аспект, по-прежнему, находится в дискуссионном поле экспертов отрасли и научного сообщества.

Практическая значимость исследования заключается в том, что основные аспекты по классификации гостиниц и иных средств размещения, рассмотренные в третьем разделе магистерской диссертации, могут быть учтены при разработке рекомендаций Департаментом экономического развития для предприятий гостиничной индустрии, а также непосредственно самими предприятиями для дальнейшей их работы и прохождения классификации.

Для обоснования выдвинутых в диссертации положений применялись методы системного, логического и экономического анализа, элементы экономико-математического моделирования, исследования операций, метод экспертных оценок на основе интервьюирования.

Статистической и информационной основой исследования послужили материалы Госкомстата РФ, Министерства экономического развития РФ, Всемирной Туристской Организации, нормативные и справочные материалы органов управления индустрии туризма и гостеприимства, материалы научно-практических конференций по исходной проблематике, публикации в отечественной и зарубежной литературе научного и прикладного характера.

Структурно выпускная квалификационная работа включает три основных раздела.

В первом разделе рассмотрены теоретико-методологические аспекты классификация и категоризация гостиничных предприятий, изучены цели процесса классификации, его эволюционирование, рассмотрены международные подходы к классификации гостиниц и других средств размещения, изучена методология процесса классификации и категоризации объектов

размещения.

Во втором разделе исследования проанализированы современные тренды гостиничного рынка в контексте классификации объектов размещения, дана оценка состояния регионального гостиничного сегмента, изучена динамика процесса классификации и категоризации средств размещения на территории Белгородской области.

В третьем разделе предложены направления интенсификации процесса классификации и категоризации на региональном уровне, в частности разработан алгоритм подготовки к классификации и категоризации, а также предложена система управления процессом улучшения качества гостиничной услуги в контексте выполнения требований к классификации гостиничных предприятий.

В заключение сформулированы основные выводы по теме выпускной квалификационной работы.

1. Теоретико-методологические аспекты классификации и категоризации предприятий гостиничной индустрии

1.1. Классификация средств размещения: понятие, цели, история

Согласно действующему законодательству, под классификацией гостиниц понимается отнесение гостиниц к определенным категориям, установленным положением о классификации гостиниц, утвержденным Правительством Российской Федерации, осуществляющееся на основании оценки соответствия гостиниц и предоставляемых в них гостиничных услуг требованиям, установленным этим положение [5].

В Федеральном законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» отмечено, что классификация гостиниц является одним из путей государственного регулирования туристской деятельности. Ее можно определить как процедуру проведения оценки соответствия объектов туристской индустрии установленным требованиям и аттестации их на соответствующую категорию [1].

В работе [26], анализируя вопросы классификации средств размещения, под классификацией гостиниц понимается их категорирование по уровню комфорта и качеству предоставляемых услуг. В зависимости от страны гостинице могут быть присвоены звезды, буквы, короны или иные индикаторы, помогающие потребителю сориентироваться в большом многообразии предложений на рынке гостиничных услуг.

Категоризация или категорирование средств размещения является и важнейшим инструментом управления качеством гостиничных услуг. Как отмечает в своих работах Гареев Р.Р., формирование системы управления качеством и процесс классификации тесно взаимосвязаны, ведь чем ниже категория предприятия, тем меньше требований к качеству включает система [35].

По мнению Духовной Л.Л., «управление системой качества не может быть эффективным в условиях функционирования несетевой не категорий-

ной гостиницы» [22], поэтому в отдельных случаях механизм классификации гостиниц является единственной возможностью привести бизнес к общим стандартам, обеспечивающим безопасность и качество гостиничного обслуживания.

В мире существует более 30 различных систем классификации гостиниц по критерию «ассортимент и качество» предоставляемых услуг. В разных странах категорию средства размещения обозначают по-разному: буквами, коронами, ключами, лунами, яблоками, бриллиантами и т.д. Хотя, наиболее распространённой в мире является система звезд, предусматривающая, как правило, от одной до пяти звезд [7].

В нашей стране более 30 лет тому назад появился первый документ по классификации городских гостиниц «Положение об отнесении гостиниц в городе и рабочих поселках СССР к разрядам и номеров в гостиницах к категориям», утвержденное Постановлением Госкомцен СССР от 02.03.1979 г. №154. Это был очень несовершенный, с правовой точки зрения, документ. При подготовке к Олимпийским играм в Москве (1980 г.) Государственному Комитету по ценообразованию Правительством СССР было поручено разработать соответствующее Положение и два прейскуранта твердых цен – один для советских граждан, другой – для иностранцев. Такой документ был разработан с учетом рекомендаций Всемирной Туристской Организации, Совета Экономической Взаимопомощи, а также обобщения опыта стран, где многие годы действовали различные системы классификации. Данное Положение распространялось на все гостиницы и мотели, независимо от их ведомственной подчиненности, и предполагало подразделение гостиниц на семь разрядов: люкс, высший А, высший Б, первый, второй, третий, четвертый; мотелей – на пять разрядов: высший А, высший Б, первый, второй, третий. Для номеров предусматривалось пять категорий: высшая, первая, вторая, третья, четвертая.

В 1990-е годы цены на гостиничные услуги перестали быть твердыми, поэтому получение более высокой категории не вело к праву применять бо-

лее высокие цены. В новых условиях Госстандарт РФ ввел с 01 июля 1994 года новый Государственный стандарт РФ «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц» (ГОСТ Р 50645-94). Присваивали эти показатели комфорта специальные уполномоченные на то организации по просьбе администрации или владельцев гостиниц после тщательного их обследования на соответствие необходимого комплекса услуг. В то время право присвоения «звезд» в России имело несколько организаций. Необходимо было только быть аккредитованным при Госстандарте. До середины 2003 года существовало четыре организации, аккредитованные при Госстандарте РФ.

В начале 2003 года Государственная Дума РФ, по предложению Министерства экономического развития РФ, внесла поправки в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ» в части утверждения единой системы сертификации. При определении новых критериев многое было взято из французской системы, которая предусматривает строгое ранжирование услуг в зависимости от категории отеля. 21 июня 2003 года Приказом Министерства экономического развития и торговли РФ №197 утверждено «Положение о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения», в соответствии с которым все средства размещения стали классифицироваться по пяти категориям: высшая категория – 5 звезд, низшая – 1 звезда.

Следует отметить, что до 2003 года единая система гостиничной классификации отсутствовала как таковая в России, и многие организации, которые не могли получить желаемые звезды в одном месте прибегали к услугам другого органа сертификации. От всей этой суматохи и неразберихи страдал прежде всего непосредственно потребитель гостиничных услуг, который просто не мог получить те услуги, которые должны были соответствовать заявленной категории.

До 2003 года в Российской Федерации существовало несколько систем сертификации средств размещения. Пройдя процедуру оценки соответствия по разным системам, основывающимся на различной нормативной базе, гос-

тиницы могли иметь одинаковое количество «звезд», но по уровню комфорта сильно различаться. Чтобы привести российские гостиницы к единым стандартам, была разработана система классификации гостиниц и других средств размещения. Соответствующее положение было введено еще в 2003 году.

До января 2011 года нормативным документом, на основании которого осуществлялась классификация российских гостиниц, являлось распоряжение Правительства Российской Федерации от 15 июля 2005 года № 1004-р и приказ Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 года №86 «Об утверждении Системы классификации гостиниц и других средств размещения». Документ устанавливал цели, организационную структуру и порядок проведения работ в Системе классификации гостиниц и других средств размещения на категорию «пять звезд», «четыре звезды», «три звезды», «две звезды», «одна звезда».

На основании Приказа Ростуризма от 21 июля 2005 г. № 86 была создана новая система классификации гостиниц и других средств размещения – документ, регулирующий порядок осуществления этой процедуры. Она впервые предусматривала требования к гостиницам с количеством номеров менее 50 и более 50, а также для домов отдыха, санаториев и пансионатов. «Положение о государственной классификации гостиниц и других средств размещения» 2005 г. отражало международные требования и практику создания системы классификации гостиничных предприятий и предполагало ее осуществление на добровольной основе. Однако и эта система, по мнению многих руководителей, оказалась неэффективной. Классификацию прошли лишь 450 гостиниц. Всего в России, по разным оценкам, их количество составляет от 5 до 8 тысяч, и это не считая других средств размещения [1, с. 1].

Следующим шагом в совершенствовании классификации российских гостиниц стал «Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи», утвержденный Приказом Минспорттуризма России от 25 января 2011 г. №35. Он предусматривал набор критериев, при соблюдении которых

гостинице присваивалась соответствующая категория (количество звезд), что гарантировало гостю получение определенного набора услуг и уровня сервиса.

При проверке оценивается здание гостиницы, номерной фонд и уровень квалификации и подготовки персонала. Через два года отель должен подтвердить уровень своего сервиса, вновь пройдя процедуру классификации.

Таким образом, была начата работа по классификации и стандартизации гостиниц и других средств размещения по единой государственной системе, однако этот процесс был вскоре приостановлен в результате административной реформы.

Главное отличие порядка классификации гостиниц 2011 года от старого состояло в том, что экспертизу объектов размещения должны были проводить аккредитованные органами местной исполнительной власти организации. Прежде этим занимались органы классификации, а решение о присвоении звезд принимала аттестационная комиссия при Ростуризме. Что же касается самой системы классификации, то требования к объектам оставались прежними. Основными целями системы являлись:

- обеспечение соблюдения современных стандартов обслуживания и стабильности качества предоставляемых в гостиницах и других средствах размещения услуг;
- гармонизация критериев классификации гостиниц и других средств размещения в Российской Федерации с рекомендациями Всемирной туристской организации (ЮНВТО) и существовавшей зарубежной практикой;
- дифференциация гостиниц и других средств размещения в зависимости от ассортимента и качества предоставляемых услуг;
- оказание помощи потребителю в компетентном выборе гостиницы и другого средства размещения;
- обеспечение потребителя достоверной информацией о том, что категория гостиницы и другого средства размещения подтверждена результатами

классификации и соответствует критериям, установленным в нормативных документах, принятых в Системе;

- повышение конкурентоспособности туруслуг и привлекательности объектов туристической индустрии, направленное на увеличение турпотока и рост доходов от въездного и внутреннего туризма;

- содействие увеличению туристского потока и доходов от въездного и внутреннего туризма за счет укрепления доверия российских и иностранных потребителей к объективности оценки предоставляемых гостиниц и других средств размещения [23] .

Указанные цели являются актуальными и по настоящее время.

При проведении классификации осуществляется экспертная оценка соответствия гостиниц и иных средств размещения, позволяющая присвоить одну из категорий на основе требований, установленных в Системе. Основными требованиями Системы классификации гостиниц являются:

- требования к гостиницам и иным средствам размещения различных категорий;

- требования к деятельности участников Системы;

- требования к номерам различных категорий.

Государственная система классификации разделяла средства размещения на три основных типа и пять общепринятых категорий. Основные типы средств размещения: гостиницы, мотели и пр. с количеством номеров более 50; гостиницы, мотели и пр. с количеством номеров менее 50; дома отдыха, пансионаты и аналогичные средства размещения.

Категории: пять звезд, четыре звезды, три звезды, две звезды и одна звезда. В системе классификации звезды присваивались всем категориям средств размещения: гостиница, мотелям, пансионатам, домам отдыха и др. Были установлены следующие категории номеров: высшая: сюит, апартамент, люкс и студия; первая, вторая, третья, четвертая и пятая категории.

Система классификации гостиниц и других средств размещения соответствовала международной системе стандартов и была одобрена Всемирной

Туристской Организацией. Система являлась добровольной и носила абсолютно открытый характер. Информация обо всех гостиницах, прошедших аттестацию, размещалась в Интернете на сайте Федерального агентства по туризму РФ. Кроме того, гостиница, прошедшая сертификацию, вносилась во все справочники Ростуризма, которые распространялись как на выставках, так и за рубежом.

Стоит отметить, что в Приказе Министерства Sports, Туризма и Молодежной Политики РФ от 25 января 2011 года №35 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи» впервые были определены требования к гостиницам и иным средствам размещения, категории мини-отель, а также требования к персоналу и к его квалификации.

В соответствии с законом, который был принят в феврале 2018 года, с 1 июля 2019 года классификация становилась обязательной для отелей с номерным фондом более 50 номеров, с 1 января 2020 года пройти эту процедуру должны гостиницы, в которых больше 15 номеров. Планировалось, что с 1 января 2021 должны быть классифицированы все средства размещения. Позднее было принято решение отложить введение закона на 1 год. Об этом сообщил Сергей Галкин, который занимает должность заместителя министра экономического развития на заседании совета по туризму в Совете Федерации. Отраслевое сообщество встретило это решение полным одобрением. За год закон можно было доработать и протестировать в реальных условиях, убрать наиболее спорные положения, которые по мнению участников рынка значительно усложняли ведение бизнеса.

Отметим, что большинство экспертов туристической отрасли с самого начала отнеслись к закону о введении обязательной классификации отрицательно. Они указывали на избыточную детализацию требований к безопасности и технической оснащенности гостиниц. Отмечалась необходимость готовить большой пакет документов для проведения классификации. Резко отрицательную реакцию вызвало требования обязательной платной оценки пер-

сонала отелей в Центрах оценки квалификации. Без этой оценки гостиница не смогла бы пройти классификацию. Против этого требования выступила Российская гостиничная ассоциация, «РСТ», ассоциация малых отелей.

В Министерстве экономического развития услышали аргументы представителей бизнеса. В итоге, было решено перенести введение закона на 1 год. Для доработки всех необходимых нормативных документов были созданы рабочие группы, в которые вошли эксперты и представители бизнеса.

В феврале 2019 года было окончательно утверждено, подписано Дмитрием Медведевым и опубликовано на сайте Правительства РФ Постановление «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».

Несколько ранее в интервью редакции Hotelier.pro Сергей Шпилько, ранее занимавший пост первого заместителя руководителя столичного департамента национальной политики, межрегиональных связей и туризма, предельно четко обозначил позицию властей в отношении процесса классификации.

Положением определяются порядок классификации гостиниц, приостановления или прекращения действия свидетельства о присвоении гостинице определённой категории, виды гостиниц, их категории и требования к категориям. Гостиницы будут классифицироваться по системе, в которой предусмотрено шесть категорий: «пять звёзд», «четыре звезды», «три звезды», «две звезды», «одна звезда», «без звёзд» [5].

Классификация гостиниц будет проводиться аккредитованными организациями. По её результатам будет выдаваться свидетельство о присвоении определённой категории. Такое свидетельство будет действовать три года.

Установлены также требования о доведении до потребителей информации о присвоенной гостинице категории, включая требования к размещению, содержанию и форме информационного знака о присвоенной категории.

Объекты туристской индустрии, которые прошли классификацию в соответствии с приказом Минкультуры России и имеют свидетельства о клас-

сификации, срок действия которых не истек, будут использовать в своей деятельности уже присвоенную категорию.

Заявленная цель принятого решения – развитие внутреннего и въездного туризма, увеличение туристского потока за счёт повышения конкурентоспособности гостиничных услуг, привлекательности гостиниц.

Как пояснил Д. Медведев, «теперь все отели должны будут получать так называемые звезды, причем в обязательном порядке» [43].

По информации вице-премьера РФ Ольги Голодец, сегодня в России насчитывается 31 тыс. гостиниц, и 41 тыс. так называемых малых средств размещения. До 1 января 2019 года в рамках добровольной системы классификации звезды были присвоены 13 тыс. 881 объекту, что позволило сформировать некоторую устойчивую базу и отношение к этому процессу. С 1 января 2019 года процедура аккредитации стала обязательной.

Со стороны Правительства будет осуществляться мониторинг и вместе с общественностью, представляющей турбизнес, оцениваться, насколько принятый порядок сегодня работает в интересах развития туризма – в отношении и отрасли, и непосредственных потребителей.

Минэкономразвития РФ предложило отелям, прошедшим классификацию и получившим звезды, направлять документы для включения в единый перечень аккредитованных объектов на сайте классификация-туризм.рф.

С 20 февраля на электронный адрес Classification@economy.gov.ru аккредитованные организации могут направлять документы по классификации для включения в единый перечень классифицированных объектов.

Также отели с 1 марта смогут регистрироваться на сайте и загружать в личном кабинете документы, подтверждающие аккредитацию. В течение пяти дней Минэкономразвития России будет вносить данные в единый перечень классифицированных объектов.

При этом объектам, прошедшим классификацию до 1 января 2019 года, предлагается направлять данные с пометкой «классификация 2018 года». По

этим отелям Минэкономразвития будет сверять данные с Минкультуры и затем также вносить в перечень.

Минфин РФ согласовал поправки в закон об обязательной классификации гостиниц, предусматривающие перенос срока наступления административной ответственности для отелей за работу без присвоенных звезд с 1 июля 2019 года на 1 января 2020 года.

Резюмируя отметим, что основная цель классификации гостиниц заключается в предоставлении потребителям необходимой и достоверной информации о соответствии гостиниц установленной системе классификации. И, безусловно, классификация гостиничных предприятий и категоризация номерного фонда по уровню комфорта играют весьма важную роль в решении проблем управления качеством гостиничных услуг.

1.2. Международные подходы к классификации и типизации гостиниц и аналогичных средств размещения

На сегодняшний день в мировой гостиничной индустрии не существует единой системы классификации, единой организации, выполняющей функции органа по классификации гостиниц и иных средств размещения, и, как следствие, единого контролирующего органа. Основным документом в этом вопросе, является «Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов, одобренных региональными комиссиями» (UNWTO, Мадрид, 30 ноября 1989), который носит рекомендательный характер [46].

Изучение данной проблематики показывает, что формирование единого международного подхода к процессу классификации гостиничных предприятий не представляется возможным в связи с имеющейся спецификой культурно-исторических, географических, социально-экономических, религиозных и других аспектов развития стран и регионов мира [32].

По мнению экспертов (в том числе экспертов Международной гостиничной ассоциации), принять единый мировой стандарт классификации не только невозможно, но и нецелесообразно, поскольку по многим характеристикам гостиницы просто нельзя сравнить, например, по месту расположения (в центре города, на курорте и т.д.), по географическим и климатическим зонам.

С другой стороны, применение единого подхода в классификации позволит потребителю сориентироваться в большом многообразии предложений на мировом рынке гостиничных услуг. Поэтому в течение второй половины XX в. были неоднократные попытки разработать единую мировую систему классификации гостиниц. Первые шаги в этом направлении были сделаны в 1952 г. Международным союзом официальных туристических организаций (МСОТО) – предшественник Всемирной туристической организации (UNWTO). В 1976-1982 гг. эти разработки продолжили региональные комиссии ЮНВТО, в результате чего были созданы и одобрены системы гостиничной классификации для каждого региона. Несмотря на это, многие региональные системы классификации гостиниц носят не обязательный, а рекомендательный характер. В 1985 г. на шестой сессии Генеральной Ассамблеи UNWTO обсуждался вопрос гармонизации региональных систем классификации. Секретариат UNWTO при разработке своих рекомендаций не выходил за пределы стандартов, одобренных региональными комиссиями. Как уже отмечалось, в настоящее время международным стандартом может считаться документ «Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов, одобренных региональными комиссиями» [70] Несмотря на то, что этот документ является рекомендательным, в нем зафиксированы требования к отдельным характеристикам гостиничного хозяйства в зависимости от категории гостиницы [1].

В ходе изучения мировых систем классификации, их развития и значения была выявлена важная закономерность: в странах, где туризм занимает лидирующие позиции в секторе экономики, классификации гостиниц уделя-

ется большее значение как фактору, влияющему на развитие туризма в целом, что еще раз подчеркивает мировую значимость системы классификации для гостиничного сектора.

На сегодняшний день в международной практике существует некий двоякий подход к проведению классификации средств размещения с точки зрения регламентации его добровольного или обязательного характера с одной стороны, и контроля государственных органов и общественных организаций – с другой. В табл. 1 приведены сведения по специфике данного подхода в различных странах мира [32].

Таблица 1.1

Международная специфика организации системы классификации
гостиничных предприятий

Страны, в которых критерии и нормы классификации устанавливаются		Страны, в которых классификация средств размещения является	
государственными органами	общественными организациями	обязательной	добровольной
Россия Болгария Греция Испания Марокко Мексика Словения	Франция Венгрия Индия Италия Португалия Словения	США Швеция Дания Норвегия Швейцария Великобритания	Испания Индия Бельгия Венгрия Швейцария Греция Италия
			США Австрия Дания Германия Норвегия Великобритания Россия Словения Финляндия Франция Швеция

Важным вопросом в первую очередь является изучение прогрессивных форм классификации гостиниц и определение такой классификации гостиниц отвечающую современным требованиям проектирования и требованиям потребителя.

Большинство гостиничных мировых операторов имеют несколько собственных «брендов / марок», что идентифицируют степень классности и ценовой политики отеля [33]. Наиболее распространенные классификации гостиниц в мире приведены в таблицах 1.1, 1.2.

Таблица 1.2

Классификация отелей по категории систем

Категория систем	На основе	Классность	Примеры
Европейская или система «звезд»	базируется на французской национальной системе	1-5 *	Франция, Австрия, Литва, Латвия и ряд других отелей
Система букв	(А, В, С, D)	(А -4 *, В -2 ° С 3 *, D -1 *)	Греция
Система «корон»	-		Великобритания
Система разрядов		(Люкс, высший А, высший В, первый, второй, третий, четвертый)	государства СНГ

Таблица 1.3

Классификация гостиниц по уровню цен

Категория отеля	Расположение	Услуги	Система звезд	Примеры
Бюджетные гостиницы	центр города	минимум удобств	-	Formula 1
Бюджетные гостиницы		минимум услуг	1	Etap
Экономические	центр, окраина	обязательно общепит	2	Ibis
Среднего класса	центр, окраина	Высокий уровень комфорта	3	Mercury
Первого класса	центр, окраина	Высокий уровень обслуживания, комфорта	4	Novotel
Высокой категории	центр, окраина	Самый высокий уровень обслуживания и комфорта	5	Sofitel

На основании рассмотренной выше классификации Всемирная туристская организация (UNWTO) обновила документ «Международные рекомендации по статистике туризма» (International Recommendations for Tourism Statistics – IRTS). Действующая редакция данного документа датирована 2008 г. В нем рекомендовано применять классификацию в соответствии с ISIC. Национальным статистическим организациям рекомендовано разрабатывать стандарты на основе IRTS. ISIC, как общеотраслевой документ, не содержит детальных терминов и описаний. В этом документе есть только одно

определение – «размещение». Средства размещения делятся на кратковременные и длительные [6]. RTS 2008 пришло на смену изданию 1993 г.

Анализируя вид используемой системы классификации гостиничных предприятий в международной практике, можно отметить, что наиболее распространённой является Европейская звёздная классификация, базирующаяся на французской национальной системе. Такая система классификации принята в большинстве стран мира, включая Российскую Федерацию. Однако данная система классификации далеко не единственная [9]. Так, существует практика категоризации отелей по классам (например, в США, Германии), по количеству корон и ключей, черным, красным и золотым звёздам (Великобритания), буквенная классификация (Греция), по категориям (Италия), разрядам (Израиль и Испания) и др.

В основе разработки данных систем лежат рекомендации ЮНВТО по межрегиональной гармонизации критериев гостиничной классификации (от 30 ноября 1989 года). В качестве базовых направлений разработки сертификационных требований в ней утверждены условия безопасности и гигиены, круглосуточного сервиса, неотложной медицинской помощи, сохранности ценностей, стирки, почтовых услуг. В качестве основных сертификационных систем традиционно выделяют:

- систему звезд (от 1 до 5), распространенную во Франции, в Австрии, Венгрии, Египте, Китае, в России и ряде других стран;
- систему корон, характерную для Великобритании;
- систему классов (туристский класс, стандартный; комфортный; первый; люкс), используемую в Германии;
- систему букв (А, Б, С, de Luxe), применяемую в Греции
- систему алмазов (от 1 до 5), распространенную в США;
- систему разрядов/категорий, которая выделяет, как правило, бюджетные гостиницы, гостиницы туристского класса, среднего, первого, а также гостиницы высшей категории; либо категории (от 1 до 4), эта система существует, например, в Италии, Испании и других странах.

Движения в сторону гармонизации гостиничных стандартов были сделаны в 2009 году на конференции HOTREC (Hotels, Restaurants and Cafes, Союз профессиональных ассоциаций рестораторов и отельеров Европы). HOTREC стремится к созданию единых критериев оценки гостиниц во всей Европе, и на указанной конференции был представлен документ, оглашающий двадцать один принцип классификации гостиничных услуг.

Главной целью данной конференции было создание единого списка требований. После окончания всех переговоров был подписан договор, именуемый «Hotelstars Union». Данный договор был подписан странами Европы, в этот список вошли: Германия, Дания, Бельгия, Люксембург, Эстония, Латвия, Литва, Австрия, Швеция, Швейцария, Венгрия, Чехия, Мальта [9]. Страны, которыми было принято решение о неподписании данного договора, вынуждены принимать собственное независимое решение по классификации отелей. В таких странах, как Испания и Франция подобной деятельностью занимаются государственные служащие. После их решения создается специальная группа, в чью компетенцию входит проверка соответствия уровня обслуживания и предоставляемого сервиса. В случаях не соответствия или невыполнения отелем заявленных услуг, отель может принудительно лишиться присвоенных ранее звезд. Такая самостоятельная оценка является причиной столь большой разницы между идентичными гостиницами, а то есть 3-х звездочный отель Чехии может кардинально отличаться от заявленного 3-х звездочным отелем во Франции.

Организация «HOTELSTARS UNION» осуществляет попытки внедрения единого стандарта на всем пространстве Европейского Союза. Новшества, которые они внедрились затронули отели в таких странах, как: Эстония, Латвия, Литва, Швеция, Швейцария, Австрия, Германия, Мальта. Последние изменения внедрились оценку, в процессе которой выставляются баллы. Баллы начисляются за различного вида дополнения. Примером является обязательный кондиционер в номерах, а так же обязательное наличие лифта в отелях с количеством звезд не ниже 4-х. Решение о прохождении подобной оценки

принимается управляющими отеля в индивидуальном порядке [8]. Подобная система так же подразумевает разделение по категориям, каждая из которой требует выполнения количества критериев. Система подразумевает классификацию, задача которой оценить соответствие составляющих отеля и номеров. Под «категорией» подразумевается анализ: рыночной позиции, занимаемой отелем; списка услуг; тарификации по основным услугам и дополнительным.

В процессе оценки немаловажным моментом являются региональные и национальные особенности. Именно за счет разницы в подходах, всю систему классификации можно рассматривать как условную. Каждый из критериев утверждается на международном уровне, а так же под контролем национальных организаций, профессиональных союзов и туристических предприятий. Во время осуществления классификации для определения категорий заведения размещения учитывают уровень комфорта – это главный и решающий фактор.

Результатом данного интеграционного процесса явилось создание согласованной системы классификации отелей с общими критериями и процедурой оценки в странах-участницах. Система Hotelstars Union призвана повышать репутацию и качество гостиничной индустрии в странах-членах путём соблюдения прозрачности и безопасности процесса предоставления услуг [12].

Система классификации HotelStar Union представляет собой динамическую систему, ее критерии и процедуры регулярно проверяются и развиваются в соответствии с ожиданиями гостей. В 2013 и 2014 годах члены HotelStar Union разработали первый общий вариант каталога критериев оценки средств размещения. В результате переговоров были определены следующие критерии классификации:

- оценка комфорта сна;
- онлайн-информация, предоставляемая гостиницами;
- телекоммуникационные возможности;

– питание и напитки доступны во всех типах отелей.

В системе предусмотрено 270 критериев оценки и среди них важное значение уделяется именно качественным показателям.

Несмотря на то, что система является добровольной, наличие сертификата «звездности», полученном в системе, является престижным для гостиниц, благодаря статусу системы среди туристов [2].

В результате изучения мировых систем классификации, их развития и роли была выявлена закономерность, согласно которой в странах, где туризм занимает лидирующие позиции в секторе экономики, классификации гостиниц уделяется большое значение как фактору, влияющему на развитие туризма в целом.

По данным ЮНВТО за 2016 год в десятку стран по международным туристическим прибытиям вошли: Франция, США, Испания, Китай, Италия, Великобритания, Германия, Мексика, Таиланд, Турция. Россия заняла 14 место. Авторами были рассмотрены некоторые из основных критериев классификации гостиниц в вышеперечисленных странах-лидерах, в частности: орган, отвечающий за проведение классификации, срок действия свидетельства, виды средств размещения и категории системы.

Франция является родоначальником «звездной» системы классификации гостиниц. Классификация во Франции является добровольной, однако для гостиниц это большое конкурентное преимущество и дело «чести». Классификация гостиниц во Франции регулируется Министерством по туризму. Согласно статье Л311–8, раздел 3, Кодекса по туризму Франции: «нарушения положений, применяемых в отношении классификации гостиниц и гостиничных цен, преследуются в соответствии со статьями Л. 450–1, 450–2, 450–3 Торгового кодекса, наказываются штрафом в размере до 15000 евро»

В 2009 году была принята новая система классификация гостиниц, максимально приближенная к классической международной системе оценки гостиничного сервиса [4]. В системе классификации предусмотрено 240 различных критериев, гостиницы делятся по типам: туристические гостиницы,

кемпинги, дома отдыха, курортные поселки, резиденции по туризму, меблированные комнаты, туристические деревни [5]. Присвоение гостинице категории предполагает оценку главным образом технического оснащения, клиентского сервиса (в том числе обязательное наличие англоязычного персонала), специальных условий для людей с ограниченными возможностями, а также следование европейским экологическим нормам. Все критерии оценки гостиницы разделены на три большие группы. Оценка технического оснащения предполагает, среди прочего, осмотр мультимедийного оборудования. Клиентский сервис начинается с проверки языковых навыков персонала. В третью группу, «доступность и долгосрочность развития», входит набор мер по охране окружающей среды и создание условий для людей с ограниченными возможностями [35].

При введении системы классификации в 2009 году дизайнерская компания «Каррэ нуар» (фр. Carre Noir) по заданию Агентства по развитию туризма разработала визуальный символ для каждой категории. Такие символы имеют все гостиницы страны, благодаря чему их легко распознавать: количество звезд помещено на табличке темно-красного цвета единого дизайна. Идея заключается в том, чтобы выделить из всех прочих отелей гостиницы высшей категории 5 звезд, – они имеют матовую золотую вывеску [35].

Свидетельство о присвоении категории выдается на 5 лет. Классификацией выделяются следующие виды средств размещения: туристические гостиницы, кемпинги, жилой пар для отдыха (дома отдыха), курортные поселки, резиденции по туризму, меблированные комнаты, туристические деревни. Система предусматривает 5 категорий звездности (от 1 до 5 звезд), промежуточные категории – в частности, «4* Luxe» – отменены и введены следующие категории:

- НТ – гостиница без категории;
- ЕС – гостиница находится в процессе присуждения категории;
- НС – гостиница не классифицирована;

– Palace – категория пять звезд, присваиваемая престижным и роскошно оформленным гостиницам.

В США единственной официальной утвержденной правительством системы классификации не существует, классификация гостиниц является добровольной. Гостиницы подразделяются на 5 категорий по уровню комфортности. Высший статус присуждается двумя учреждениями: American Automobile Association (AAA, Автомобильная ассоциация Америки), и Mobile Travel Guide, ассоциация связана с организацией поездок. American Automobile Association присваивает гостиницам символы «бриллианты»; Mobile Travel Guide – «звезды». Среди более чем 21 тысячи претендентов на статус высшей категории, пяти звездного статуса удостоены только 35 гостиниц, что свидетельствует об очень высоких требованиях, предъявляемых системой классификации. Отели США классифицируются по месту расположения, по ценам, по типам услуг, которые они предлагают. По размеру гостиницы США разделяют на 4 категории: до 150 номеров, от 150 до 299, от 300 до 600, свыше 600. По типу выделяют гостиницы: класса «люкс», отели, курортные гостиницы, таймшер отели. Инициатором появления служб, занимающихся оценкой качества обслуживания (Rating ervice) является Американская автомобильная ассоциация (AAA). Оценка качества, проводимой данной ассоциацией, позволяет средству размещения быть внесенным в тот или иной справочник, который популярен среди туристов. По мнению американских специалистов, система проверок является отличной гарантией качества обслуживания. Традиционно уровень обслуживания определяется тремя категориями: люкс, средний и экономический. Развитие гостиничной базы США все больше ориентируется на определенный сегмент рынка и в ближайшее время ожидается окончательное закрепление на практике трех основных категорий гостиниц:

1. Люкс – с большим количеством персонала и чрезвычайно высоким уровнем сервиса для самых взыскательных клиентов.

2. Отель среднего уровня, максимально использует современные технологии, стремится за счет автоматизации снизить эксплуатационные расходы, и соответственно, цены.

3. Небольшой тихий отель для клиентов, желающих иметь больше персонального внимания к себе, но по умеренным ценам [66].

В Испании не существует государственной системы классификации и отсутствует единый реестр средств размещения. Королевство Испании является одной из стран, где система классификация представлена «звездами» и «категориями». В каждой из 17 автономий Испании разработана собственная процедура, согласно которой и определяется порядок присвоения категории тому или иному средству размещения. При этом различия в требованиях, предъявляемых в каждом автономном сообществе (регионе), минимальны. Отель имеет определенную категорию до тех пор, пока соблюдает необходимые требования. Система классификации каждого автономного правительства использует стандартные критерии, большинство которых соответствует требованиям Всемирной Туристической Организации (ЮНВТО).

Существует ряд общих технических требований, касающихся системы противопожарной защиты и звукоизоляции. Также на стойке приема размещения или на видном для потребителя месте должны быть установлены информационные материалы, включающие прейскурант стоимости номеров и дополнительных услуг. При входе в отель должна быть установлена вывеска с указанием категории гостиницы [7]. В Испании с 2012 года была введена программа по увеличению конкурентоспособности страны. Исполнение данной Программы контролируют Институт туристического качества Испании (ИСТЕ), Ассоциация отелей на побережье (Zontur) и Испанская федерация отелей (ФЕН). Один из вопросов, который был озвучен в программе – «Приведение к единым требованиям (гармонизация требований) классификации и категоризации гостиничных, сельских и кемпинговых учреждений на всей территории королевства» [70].

Орган, отвечающий за проведение классификации в Испании — автономное правительство каждого из 17 регионов страны. Каждый регион имеет право выделять свои критерии классификации гостиниц. Единая государственная система отсутствует. Классификация является обязательной, присвоенная категория сохраняется до тех пор, пока отель соблюдает необходимые требования. Законодательством страны устанавливаются следующие виды гостиниц:

1) Refugios – «R», гостиницы, имеющие весьма скромный уровень общежития. Внутри данной группы не существует категорий.

2) Fondas (F) – небольшие частные гостиницы на 3–5 номеров для непритязательных клиентов.

3) Pensiones – гостиницы эконом-класса «bed & breakfast», не имеющие статус отеля, но близкие к его получению. В данную группу входят мини-отели и пансионаты, которые в свою очередь могут подразделяться на 1, 2, 3 категорию звездности.

4) Hotels – это отели Испании, рейтинг которых соответствует рекомендациям ВТО, а классификация произведена в зависимости от категории звездности от 1 до 5 звезд.

5) Paradores (парадорес) – это или современные отели, построенные в национальном стиле, или отели, размещенные в замках и старинных особняках, находящихся в подчинении Государственного министерства по туризму. Как правило, это гостиницы класса «люкс». Система классификации представлена не только звездами (1–5 звезд) но и категориями (по классам отельной недвижимости).

В Китае органом, отвечающим за проведение классификации, является Государственный комитет по делам туризма КНР и уполномоченные комитеты по присвоению категорий по месту нахождения. Система классификации гостиниц государственная. Срок действия свидетельства – 3 года. Помимо пятизвездочной системы, в Китае применяется шкала:

- простейшие средства размещения, к которым относятся «гостевые дома» «zhaodaisuo» – постоянные дворы или хостелы, напоминающие студенческие общежития;
- «дома для гостей» «bin-guan» – более комфортный вид размещения, гостиницы двух-трехзвездочного уровня;
- туристические гостиницы соответствуют требованиям категории 3–4 звезды;
- «винные дома» – гостиницы высшей категории (4–5 звезд). Иностранных туристов имеют право размещать гостиницы категории 3 звезды и выше, которые официально подтвердили свою категорию. Категории системы: 1–5 звезд, специальная категория «платиновые 5 звезд».

В Италии каждый регион (или автономная область), в чью компетенцию входят вопросы регулирования гостиничного бизнеса, назначает местный государственный орган, ответственный за проведение работ по классификации гостиниц и иных средств размещения и мониторингу соответствия гостиниц присвоенной категории. Классификация является обязательной процедурой. Срок действия свидетельства различный в каждом регионе. Категории системы: от 1 до 5 звезд. Виды средств размещения согласно системе:

1. Гостиничные учреждения – гостиницы и резиденции.
2. Негостиничные заведения, такие как «кровать и завтрак» (с англ. Bed&breakfast), молодежные общежития, частные дома или горные приюты).
3. Туристские деревни, кемпинг.

Однако данная категоризация может меняться от региона к региону. Таким образом, классифицированные гостиницы и другие средства размещения имеют конкурентные преимущества, что обуславливает их позиционирование на рынке.

Проведенное исследование показало, что в Италии, Испании и Китае классификация является обязательной для средств размещения. Во Франции и США классификация проводится на добровольной основе. Выполнение

требований систем классификации обязательно. Так, во Франции, при выявлении нарушений, штраф составляет 15000 евро. Срок действия свидетельств о присвоенной категории различный, от трех до пяти лет. Рассмотренные системы классификации пяти стран лидеров имеют категории системы «звезды». Исключение составляет США, где применяются как «звезды», так и «бриллианты». Отдельно выделяются высшие категории гостиниц, например, «Palace» во Франции, Paradores в Испании, «платиновые звезды» в Китае. Общей тенденцией является направленность на гармонизацию критериев классификации и позиционирование свидетельства о присвоении категории как элемента престижа и статуса для гостиничного предприятия. Рассмотренные системы классификации направлены на достижение основной цели – предоставление достоверной информации потребителям.

Как уже отмечалось, во многом отсутствие единой системы классификации объясняется национальными особенностями, культурными традициями отдельных стран, разнообразными национальными представлениями о гостеприимстве, обслуживании, а также климатическими особенностями разных стран, политической ситуацией и многими другими факторами.

Отметим также, что в Великобритании «звезды» пришли на смену «коронам», но англичане не могут быть, как все – у них звезды разноцветные. Черные звезды – обычные, международные, а есть еще и красные и золотые, которые присуждает гостиницам Королевский Автомобильный Клуб. Почему этим занимаются именно автомобилисты, непонятно, но, с другой стороны, также известно, что звезды ресторанам присваивает изготовитель автомобильных шин.

Несмотря на то, что в настоящее время у стран-лидеров не существует единой классификации и единого стандарта разработки систем классификации, у каждой системы классификации гостиниц имеются критерии оценки качества предоставления услуг.

Однако, рассмотренные системы классификации гостиниц имеют общие черты, среди которых, по мнению некоторых авторов, ведущее значение

уделяется качественному подходу с целью обеспечения доверия и лояльности потребителя, а также уверенность потребителя до, во время и после его пребывания [22, 23]. Как правило, эти системы разработаны либо национальными органами управления, либо гостиничными объединениями. Они могут быть обязательными или добровольными. Гостиница или аналогичное средство размещения, не подтвердившее определенный уровень обслуживания в официальном порядке, будет сталкиваться с многочисленными трудностями работы на рынке, в частности, при сотрудничестве с туроператорами.

Таким образом, проведенное исследование выявило, системы классификации гостиниц и иных средств размещения играют ведущую роль на национальном и региональном уровнях в государствах, где туризм является приоритетным направлением. Попытки агентств по туризму разных стран, государственных органов и различных гостиничных ассоциаций создать единую классификацию для гостиничных предприятий возникают все чаще. Прослеживается тенденция к стремлению обеспечить потребительскую информацию и дать современным туристам основу для сравнения гостиничных учреждений по всему миру. Двадцатый принцип системы классификации hotel star union гласит: «При создании / пересмотре систем классификации и критериев поощряется сотрудничество с другими странами в целях содействия усилиям по согласованию в Европе и на международном уровне» [24].

1.3. Этапы процесса классификации и категоризации объектов размещения

Прежде чем перейти к вопросу рассмотрения этапов непосредственно процесса присвоения категории звездности и классификации средств размещения рассмотрим организационную структуру Системы классификации. До недавнего времени организационная структура была представлена:

1. Министерством Культуры Российской Федерации (высшая инстанция государственной власти по вопросам классификации средств размещения).
2. Советом по классификации Министерства Культуры.
3. Комиссией по Апелляциям Министерства Культуры.
4. Аккредитованными организациями.
5. Заявителями.

Министерство Культуры Российской Федерации занималось созданием Совета и организацией его деятельности. Советом по классификации, деятельность которого регламентирована «Положением о Совете по классификации», основанным на принципе добровольности осуществлялась координационную деятельность по вопросам классификации, вносились на рассмотрение предложения по усовершенствованию Системы классификации. Комиссией по Апелляциям Министерства Культуры рассматривает спорные вопросы участников классификации. Аккредитованные организации – это юридические лица, имеющие аттестат аккредитации на проведение работ по классификации, выдаваемом сроком на три года – осуществляют работы по оценке соответствия критериям, принимают решение о соответствии объекта заявленной категории, принимают решение о присвоении категории, а также приостанавливают срок действия свидетельства категории в случае поступления жалоб и иных спорных вопросов, формируют перечень классифицированных объектов в Реестре (регистрация в реестре), выпускают и перевыпускают Свидетельство знака категории. Заявителем является юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, обратившийся с заявкой на проведение классификации Объектов туристской индустрии, то есть гостиницы и иные средства размещения. Процесс взаимодействия Заявителя и Аккредитованной организации указан в п.14 Приказа №1215, а именно: заявитель направляет заявку установленного аккредитованной организацией образца с просьбой провести работы по оценке объекта, аккредитованная организация принимает решение о проведении работ в течение не более 10 дней, оформ-

ляется договор о сотрудничестве, формируется экспертная комиссия, назначаются даты проведения оценки.

С конца 2018 года Федеральное агентство по туризму (Ростуризм) перешел в ведомство Министерства экономического развития и в настоящее время Совет по классификации также подведомствен данному Министерству.

Порядок классификация гостиниц и иных средств размещения не изменился и в настоящее время проводится в три этапа:

первый этап – оценка соответствия гостиницы и иного средства размещения категории;

второй этап – принятие решения аккредитованной организацией о присвоении гостинице и иному средству размещения категории;

третий этап – подтверждение категории классифицированных гостиниц и иных средств размещения.

Если рассматривать процесс классификации и категоризации гостиниц как бизнес-процесс, то можно выделить ряд следующих этапов (рис. 1.1.).

Первый этап бизнес-процесса – выбор отельером аккредитованной организации для проведения процедуры классификации его средства размещения. Здесь необходимы некоторые важные комментарии. Аккредитованная организация – это юридическое лицо, зарегистрированное на территории РФ, имеющее официальный аттестат аккредитации на проведение работ по классификации. Данная организация имеет в своем штате или за его рамками по гражданско-правовому договору экспертов по классификации. Полномочия аккредитованных организаций обозначены порядком по классификации и включают в себя следующие [35]:

- 1) проведение работ по оценке;
- 2) принятие решений по категоричности звезд;
- 3) выдача сертификата о категоричности звезд;
- 4) отмена решения о выдаче звезд;
- 5) внесение данных в единых государственный реестр;
- 6) проведение работ по переоценке.

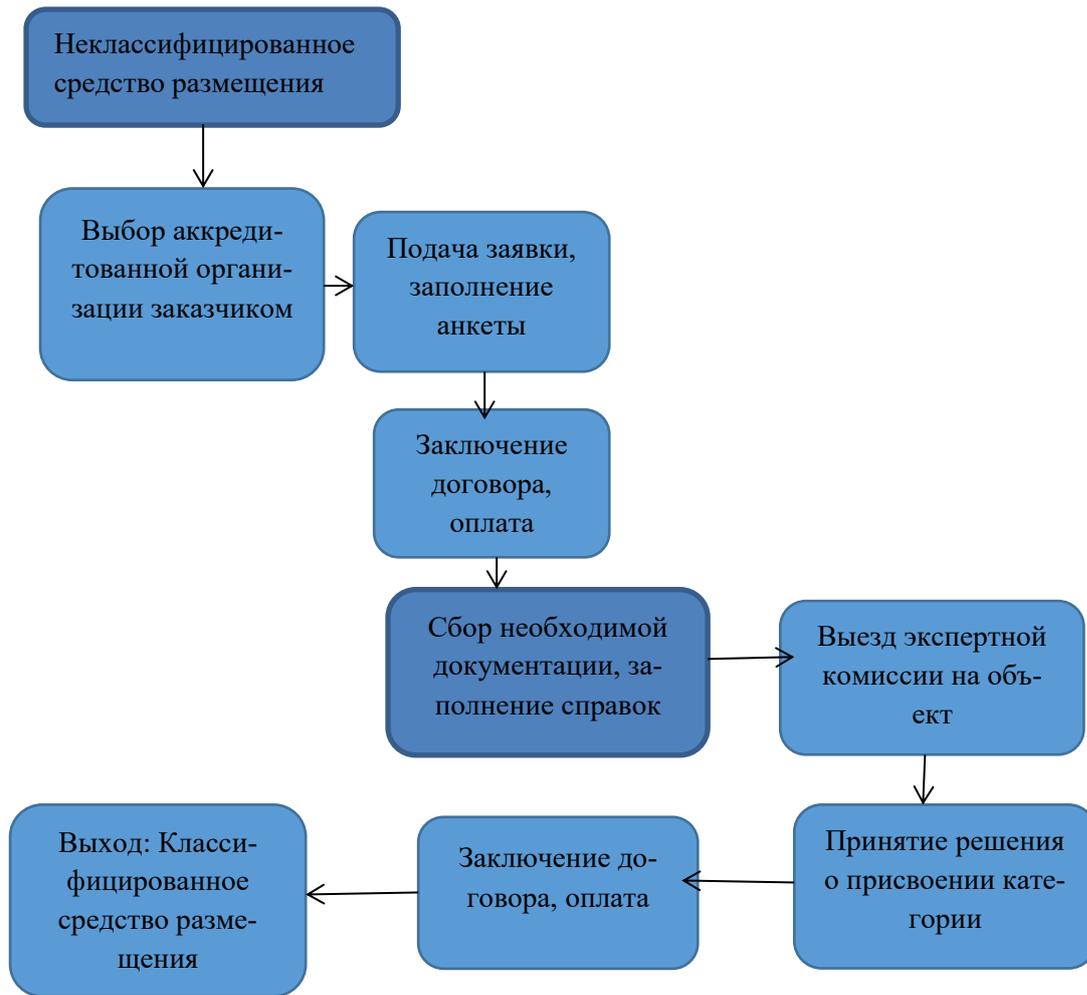


Рис. 1.1. Классификация гостиниц как бизнес-процесс.

На этом этапе, выбрав аккредитованную организацию, отельер подает заявку, заполняет анкету и представляет учредительные документы. Формы для заполнения заявки и анкеты, а также перечень документов можно найти на сайте аккредитованной организации. В заявке прописывается тип средства размещения и категория, на которую претендует средство размещения; в анкете-вопроснике дается информация о категориях номеров, о наличии документов, подтверждающих соответствие средства размещения требованиям безопасности в части пожарной безопасности, соблюдение санитарно-эпидемиологических правил и норм, требований охраны окружающей среды. Как уже отмечалось, порядком классификации предусмотрено шесть категорий звезд. При этом предусмотренные категории средств размещения можно

представить следующим образом: гостиницы с количеством номеров 50 и более, гостиницы с количеством номеров 50 и менее, курортные гостиницы, гостиницы, находящиеся на территории исторического поселения, гостиницы в зданиях культурного наследия, апартаменты, дома отдыха и пансионаты, кемпинги, хостелы, гостевые дома, санатории, профилактории, пионерские лагеря.

Следует заметить, что порядком классификации предусмотрено 10 категорий номеров: первая, вторая, третья, четвертая, пятая, сюит, апартаменты, люкс, джуниор-сюит, студия. Однако для большинства средств размещения используются общепринятые международные названия категорий (дабл, сингл и т. д.). Если категории называются по-другому, не обязательно переименовывать их в различных системах продаж. Достаточно издать внутренний приказ, в соответствии с которым данная категория, например стандартный сингл, соответствует второй категории порядка классификации.

Как правило, выбором аккредитованной организации и подачей заявки занимается управляющий или директор средства размещения. Данная процедура занимает не более семи дней.

Второй этап – заключение договора и выставление счета. Итоговая цена зависит от номерного фонда и категории, на которую претендует средство размещения. За этот этап отвечает аккредитованная организация. Как правило, процедура занимает день, а вот срок оплаты со стороны отеля зависит от наличия денежных средств на текущий момент, поэтому временные рамки могут составлять от 1 до 14 дней.

Третий этап – сбор всей документации, касающейся договорного обеспечения и безопасности, а также заполнение справок, выданных аккредитованной организацией: справки-информации о гостинице; справки о заявленных категориях гостиничных номеров; справки о площадях гостиничных номеров; справки о соответствии персонала требованиям системы; справки об образовании и квалификации кадров; справки о знании персоналом иностранных языков; справки о переподготовке и повышении квалификации

кадров. Важно подчеркнуть, что все документы представляются за подписью и печатью руководителя/заявителя. Перечисленные выше справки – исчерпывающие документы для оценки компетенции персонала.

Сбором данных документов занимается управляющий или директор средства размещения. Эта часть вызывает наибольшие затруднения у представителей гостиничного бизнеса, поскольку не все отельеры добросовестно ведут документооборот на своем предприятии. Срок представления документов может варьироваться от 10 дней до 6 месяцев.

Четвертый этап – выезд комиссии.

Порядком классификации предусмотрено три этапа проведения работ по оценке: 1) экспертная оценка; 2) принятие решения о категории; 3) получение свидетельства о категории. Остановимся подробнее на этапе экспертной оценки средства размещения.

Он состоит из шести шагов:

1) оценка соответствия гостиницы одной из категорий (все критерии оценки указаны в порядке классификации в приложениях [5]); 2) балльная оценка гостиницы;

3) оценка номеров гостиницы;

4) балльная оценка номеров гостиницы;

5) балльная оценка соответствия персонала;

6) выдача акта оценки соответствия гостиницы. Все шаги оформляются протоколами с обязательным присутствием представителя гостиницы. Подпись представителя средства размещения на протоколах должна стоять обязательно.

На основании протоколов составляется акт соответствия гостиницы, где представитель средства размещения ставит свою подпись. Время работы комиссии на объекте зависит от объема работы (масштабов средства размещения), в среднем занимает 1-3 дня. За встречу комиссии на объекте отвечает управляющий или директор средства размещения. В процессе работы комис-

сии принимают участие все службы (служба приема и размещения, служба горничных, служба безопасности и т. д.).

Пятый этап – принятие решения о присвоении категории. Решение принимается на основании акта об оценке средства размещения в течение 20 рабочих дней с момента окончания проверки. Акт составляется на основании протоколов, описанных ранее. Но отельер понимает, какую категорию получает его средство размещения, именно в момент подписания акта. Здесь необходимо рассмотреть ситуацию, когда по результатам оценки средство размещения не набирает нужное количество баллов. Например, была заявлена категория звезд «4», а по результатам оценки выяснилось, что гостиница соответствует уровню трех звезд, соответственно, она получает категорию звездности «3», но имеет право либо подать апелляцию в апелляционную комиссию, либо исполнить предписания, данные экспертами по классификации, в указанные сроки и снова заявить о своем желании пройти оценку на заявленную категорию звезд. Данная процедура занимает до пяти дней.

На последнем этапе «выход бизнес-процесса» осуществляется получение свидетельства. Исходя из вышеизложенного, процесс и порядок классификации гостиниц и иных средств размещения в России имеет абсолютно прозрачную схему оценки и регламентирован законодательством. Отметим еще раз, что с 1 июля классификацию должны пройти все гостиницы, чей номерной фонд превышает 50 единиц. С 1 января 2020 года классификация станет обязательной для отелей, в которых имеется более 15 номеров. С 1 января 2021 года все гостиницы будут обязаны пройти классификацию. Горнолыжные трассы и пляжи пока могут проходить классификацию в добровольном порядке. Предполагается, что четкая классификация отелей, основанная на едином наборе критериев, будет способствовать развитию туристической индустрии. В Минэкономразвития планируют удвоить объем доходов от иностранных путешественников, а также способствовать развитию внутреннего туризма. Предполагается, что ведомство летом 2019 года представит стратегию развития отрасли до 2035 года.

2. Оценка классифицированных объектов

2.1. Основные тенденции в классификации средств размещения на рынке гостиничных услуг

Повышение качества гостиничных услуг является ключевым и всегда актуальным вопросом в развитии индустрии туризма и гостеприимства в России. Кроме того, предоставление потребителям необходимой и достоверной информации о соответствии средства размещения той или иной категории в настоящее время не менее важно, поскольку является одним из основных элементов привлечения потребителей.

В этих целях используется инструмент классификации средств размещения, которая позволяет провести стандартизацию гостиничного обслуживания, подтягивая его к мировым стандартам. В свою очередь это способствует развитию внутреннего и въездного туризма.

Рынок гостиничных услуг нашей страны представлен различными предприятиями по типу размещения, комфорту, локации, перечню оказываемых услуг. Отметим, гостиничный бизнес является одним из самых динамичных и, несмотря на изменения политических, экономических факторов в период с 2000 по 2017 годы (в том числе, санкционную политику некоторых зарубежных стран) темпы роста гостиничных мощностей составили 54%. Число коллективных средств размещения на конец 2017 года составило 25291, емкость гостиничных предприятий на конец анализируемого периода по данным государственной службы статистики составила 376 тыс. мест.

Общий номерной фонд средств размещения Российской Федерации за последние 17 лет вырос на 87,3 %: с 472 тыс. до 884 тыс. номеров. В среднем на одно средство размещения приходится около 38 номеров, в сегменте гостиниц и аналогичных средств размещения этот показатель составляет 31 номер, среди санаториев этот показатель составляет – 54 номера. Данные усредненные показатели говорят о том, что существующие нормы оценки размеров гостиницы не совпадают со статистическими.

Таблица 2.1

Показатели развития гостиничного бизнеса России

	2000	2005	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2017
Число коллективных средств размещения, всего	9058	9269	12585	13062	14019	14583	15590	20136	25291
Специализированные средства размещения	4876	4457	4719	4646	4703	4714	4876	6178	6538
Гостиницы и аналогичные средства размещения	4182	4812	7866	8416	9316	9869	10714	13958	18753
В них мест, тыс.	472	487	556	560	586	600	671	771	884
Специализированные средства размещения	289	286	295	282	285	281	299	337	508
Гостиницы и аналогичные средства размещения	183	201	260	278	301	319	372	433	376

Активизации классификации и категоризации гостиниц и иных средств размещения способствовал Чемпионат мира по футболу, проводимый в нашей стране в 2018 году, который собственно и определил основные туристические потоки в период чемпионата.

На тот момент, более 10,5 тыс. российских средств размещения прошли классификацию. При этом свыше 90% «звездных» гостиниц и других подобных им объектов находится в регионах, принимающих Чемпионат мира в 2018 году. Всего было классифицировано порядка 53% от всех коллективных средств размещения страны или около 70% всех гостиниц и аналогичных им объектов. По данным портала Lodging.ru, в третьем квартале 2017 года различные категории получили 576 средств размещения, в том числе 119 объектов из 40 регионов, где классификация являлась добровольной [27].

Рассмотрим динамику классифицированных объектов, основываясь на статистических данных приведенных в различных источниках.

По данным Росстата на конец 2016 года, в стране действовало 20023 коллективных средства размещения (КСР), таким образом, Классификацию прошли почти 53% российских КСР. Если же рассматривать лишь гостиницы

и аналогичные им средства размещения, которых по данным Росстата в 2016 году было 14948, то уровень их классифицированности уже превысил 70%.

Лидером по прохождению добровольной классификации в третьем квартале 2017 года стала Московская область, где за первые три месяца 2017 года классифицировано 17 объектов размещения, из них категорию 4* подтвердили 6 гостиниц, 3* – 7 объектов размещения, 2* – 1 отель, 3 объекта получили свидетельство о присвоении категории «без звезд».

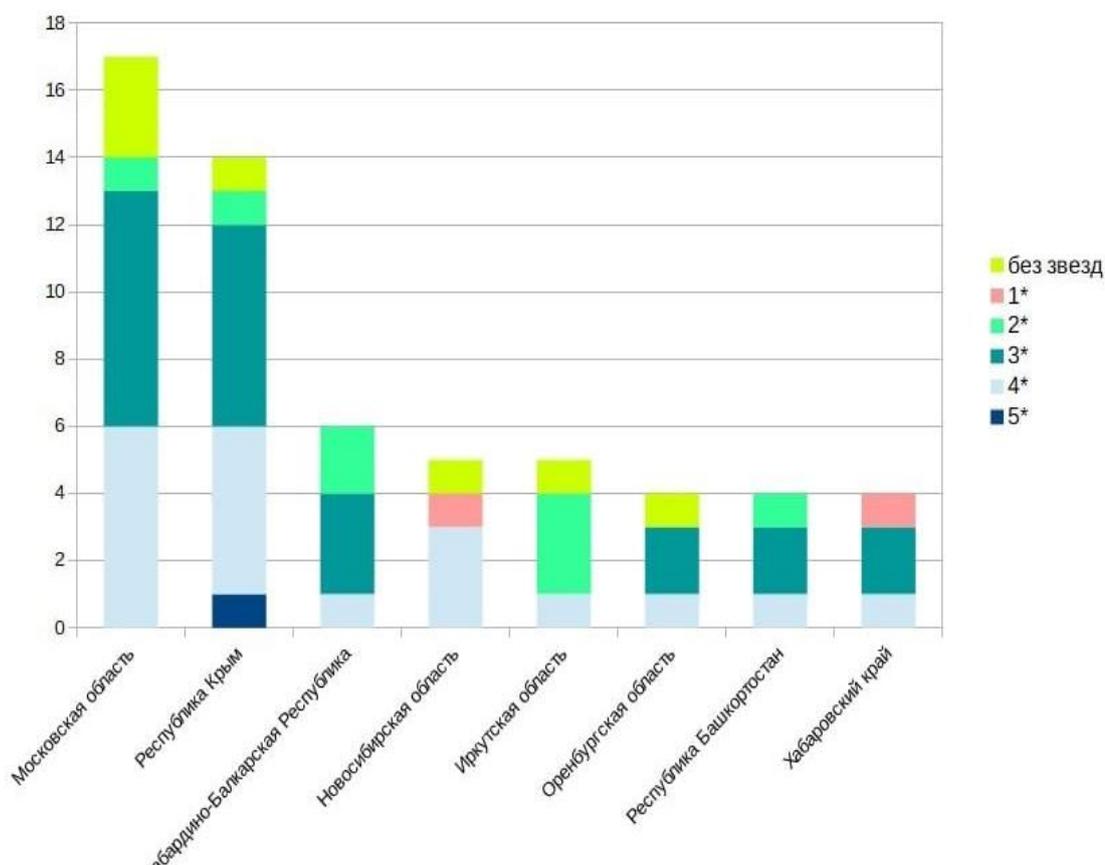


Рис. 2.1. Рейтинг регионов по результатам прохождения добровольной классификации средствами размещения (по данным каталога lodging.ru за 3 квартал 2017 года) [27]

На втором месте рейтинга – Республика Крым, где за 3 квартал классифицировано 14 объектов, в том числе один 5-звездочный гостиничный комплекс. Третье место занимает Кабардино-Балкарская Республика (6 «звездных» объектов размещения). Четвертое место делят Новосибирская и Иркутская область (5 классифицированных объектов размещения). На пятом месте

рейтинга три региона: Оренбургская область, Республика Башкортостан и Хабаровский край (по 4 объекта получили свидетельства о присвоении категории).

По результатам добровольной классификации в третьем квартале отельные «звезды» распределились следующим образом: категория «без звезд» – 12 объектов размещения, «одна звезда» – 3, «две звезды» – 16, «три звезды» – 54, «четыре звезды» – 33, «пять звезд» – 1.

В 2018 году ситуация относительно классификации отелей поменялась. По данным Федерального перечня туристских объектов, всего классификацию прошли 10 555 средств размещения в различных российских регионах. В том числе, свыше 93% классифицированных отелей, получили звезды в регионах, проводящих матчи Чемпионата мира по футболу 2018 года. По данным на август, ту или иную категорию получили 9864 гостиницы и другие аналогичные им объекты.

Таблица 2.2

Количество классифицированных средств размещения (на август 2017 г.)

Субъект	Всего КСР	Классифицированные КСР	Классифицированные КСР (%)
Москва	1127	1127	100
Санкт-Петербург	977	977	100
Калининградская обл.	244	244	100
Краснодарский край	5520	5520	100
Нижегородская область	284	284	100
Республика Мордовия	41	41	100
Республика Татарстан	381	381	100
Самарская область	335	335	100
Свердловская область	316	316	100
Ростовская область	343	343	100
Волгоградская область	296	296	100
Итого	9864	9864	100

Как уже отмечалось, до 2019 года классификация гостиниц в России носила частично обязательный характер. Первоначально обсуждался план провести всеобщую классификацию гостиниц в стране к 2018 году. Но это оказалось слишком трудоемким и сложным процессом, поэтому обязательная

классификация применялась выборочно – только для Олимпийского Сочи и городов Чемпионата мира по футболу 2018 года. Согласно закону, все гостиницы Москвы и городов Чемпионата мира по футболу должны были пройти классификацию до 1 января 2017 года.

В столице, согласно данным на сентябрь 2017 года, классификацию в преддверии чемпионата мира по футболу прошли 1183 гостиницы на 67 712 номеров. Высшую категорию – «пять звезд» – присвоили 31 объекту. На «четыре звезды» оценили 89 отелей, «три звезды» получили 224 отеля, «две звезды» – 117 и «одну звезду» – 55. Проверка коснулась также 667 гостиниц класса «без звезд».

Согласно отчету Министерства культуры Российской Федерации, из числа городов Чемпионата мира классификацию прошли 11609 средств размещения, то есть 100% из имеющихся. Среди них: 6034 средств размещения – в Краснодарском крае, 1591 – в Москве и 1350 – в Санкт-Петербурге. Опыт классификации, проводимой к Чемпионату мира, оказался положительным: все больше гостиниц было приведено к единым государственным стандартам [64].

Таблица 2.3

Количество классифицированных средств размещения к Чемпионату миру по футболу 2018

Субъект	Классифицированные коллективные средства размещения
Москва	1591
Санкт-Петербург	1350
Калининградская обл.	254
Краснодарский край	6034
Нижегородская область	334
Республика Мордовия	62
Республика Татарстан	403
Самарская область	396
Свердловская область	364
Ростовская область	499
Волгоградская область	322
Итого	11609

В данной таблице были учтены опубликованные в Федеральном Перечне объекты с действующими на конец отчетного периода свидетельствами. Основанием для публикации информации о классифицированных объектах в Перечне (согласно Приказу № 1215) является получение копии корректно выданного свидетельства Советом по классификации.

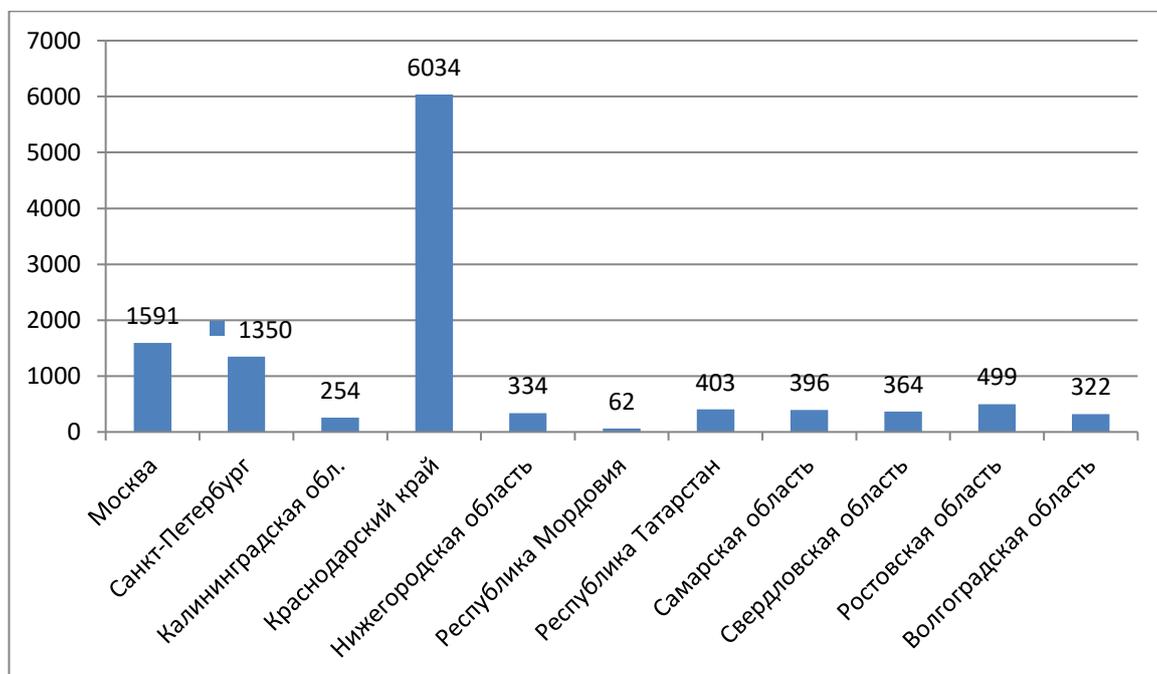


Рис. 2.2. Количество классифицированных средств размещения на 2018 г.

Таким образом, введение обязательной классификации объектов размещения к Чемпионату мира по футболу в 2018 году способствовало активизации деятельности в данном направлении и дальнейшему рассмотрению этого вопроса на государственном уровне.

2.2. Анализ состояния регионального гостиничного сегмента

В соответствии с задачами диссертационного исследования рассмотрим сегмент гостиничных услуг города Белгорода и Белгородской области. Отметим, что отличительной особенностью гостиничных услуг является то, что они синтезируются на стыке материальных (предоставление номерного фонда, питания) и нематериальных услуг (сервис, атмосфера гостеприимства).

Для достижения полноты и обоснованности стратегических преобразований стоит сделать акцент на значимости реализации не только основополагающих и общеизвестных принципов, но и на дополнительных аспектах, которые, в конечном итоге, и определяют вектор сервисного развития экономики города. К таким аспектам в гостиничном сегменте города Белгорода можно отнести:

- соответствие расширения перечня сервисных услуг стратегической цели развития гостиничного предприятия, появление новых сервисных зон и разветвлений существующей сервисной сети;
- клиентоориентированность сервисных услуг гостиничного бизнеса, благодаря поддержанию тесного контакта с потребителями;
- обеспечение определенной полноты и адекватности средств и методов воздействия на объекты сервисной деятельности гостиничного предприятия.

Все это способствует повышению рыночной активности гостиничного бизнеса, способного реализовать новые возможности и обеспечить системную основу для его дальнейшего развития.

Гостиничная сфера города Белгорода ориентирована на максимальное удовлетворение потребностей клиентов за счет перехода отдельных аспектов сервиса в своеобразные точки роста экономики города. Учитывая динамичность гостиничного сегмента и внутренний потенциал, услуги сферы гостиничного бизнеса способны внести значительный вклад в социально-экономическое развитие города при определенных условиях.

Одним из критериев развитости рынка гостиничных услуг является обеспеченность номерным фондом. В России этот показатель значительно меньше, чем в Европе. Так, по данным обзора INFOLine показатель обеспеченности гостиничными номерами в России несколько лет назад составлял около 4,5 мест на 1 тысячу жителей, а в Европе – 13-35 мест [5]. Сейчас ситуация несколько улучшилась. На тысячу жителей, например в Калининграде, приходится 6,3 номера. Это выше показателя многих других российских го-

родов. В Казани на тысячу человек приходится 5,9 номеров, в Санкт-Петербурге – 5,4. Лидером является Сочи с показателем 12,6 на тысячу жителей.

В таблице 2.4 представлены данные по количеству средств размещения на территории Белгородской области за период 2012-2017 гг. [52].

Таблица 2.4

Гостиницы и аналогичные средства размещения

Годы	Число организаций, ед	Число мест в них	Численность размещенных в них лиц, тыс.чел.
2012	38	2366	102,6
2013	35	2207	97,4
2014	40	2683	114,5
2015	41	2696	82,0
2016	74	4129	128,7
2017	115	5372	205,7

По данным таблицы видно, что отмечается рост количества средств размещения на территории области. Так, за рассматриваемый период количество гостиниц и других объектов размещения увеличилось на 77 единиц.

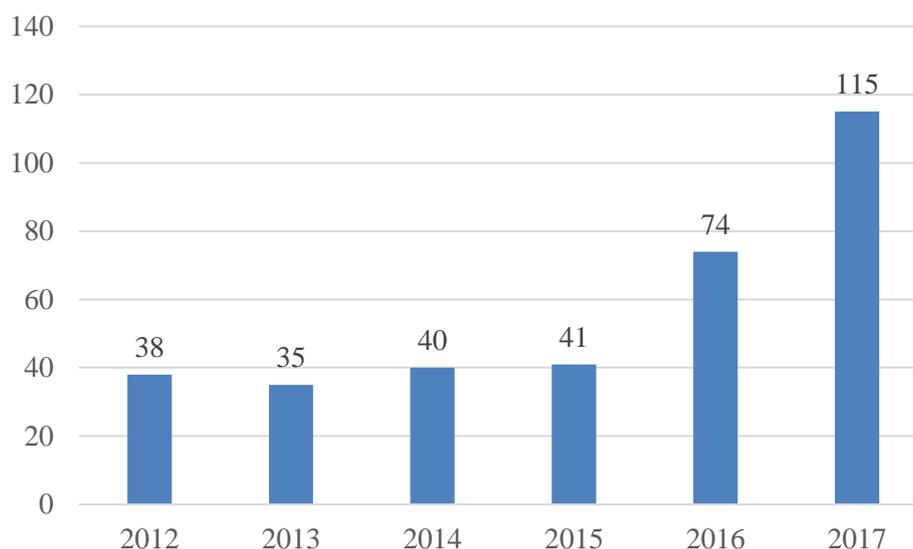


Рис. 2.3. Количество гостиниц и иных средств размещения на территории Белгородской области (по данным государственной службы статистики)

При этом количество койко-мест увеличилось на 3006 (относительный прирост составил 127%). Численность размещенных лиц увеличилась в ана-

лизируемом периоде более чем в два раза. Стоит обратить внимание, что прирост количества созданных мест в гостиницах значительно отличается от числа введенных гостиниц, что может говорить о смещении гостиничного бизнеса в более мелкий формат – небольших частных гостиниц.

Также отметим, что ввиду сложившейся политической ситуации в стране и закрытия границы с Украиной в 2014-2015 году рынок находился в состоянии стагнации, число объектов размещения не менялось, что касается численности размещенных лиц, то она снизилась со 114 тыс. до 82 тыс. человек. Однако уже в 2016 году вновь были достигнуты и даже превышены показатели 2014 года, и по состоянию на 2016 год количество гостей в гостиницах города составило 128, 7 тыс. человек. В 2017 году этот показатель увеличился еще на 60% относительно предыдущего года и составил 205, 7 тыс. человек. Количество объектов размещения возросло на 55% относительно 2016 года [53].

Несмотря на рост количества гостиниц в анализируемом периоде, явной необходимости в расширении рынка, по мнению руководителей гостиничных предприятий города нет, и факторы неопределенности и повышенного риска всегда присутствуют. Тем не менее, новые объекты размещения продолжают появляться.

В таблице 2.5 представлена динамика объема гостиничных услуг и услуг санаторно-курортных организаций. В 2018г. населению всего было оказано платных услуг на 83243,4 млн. рублей. Доля гостиничных услуг и услуг санаторно-курортных организаций составила 1,2% и 1,3% соответственно.

В 2018 году объем оказанных гостиничных услуг составил 1039 млн.руб. Незначительно выше (1088,5 млн. руб.) объем услуг, оказанных санаторно-курортными организациями. Несмотря на то, что на территории Белгородской области незначительное количество санаторно-курортных учреждений, объем оказываемых ими услуг превышает общий объем гостиничных услуг, оказываемых гостиницами и другими средствами размещения.

Также по представленным статистическим данным в декабре 2018 года объем услуг гостиниц был ниже на 6% относительно объема аналогичных услуг в декабре 2017 года. По отношению к ноябрю 2018 года также отмечается незначительное снижение оказанных гостиничных услуг. Такая же тенденция сохраняется и для услуг санаторно-курортных учреждений [53].

Таблица 2.5

Объем оказанных услуг гостиницами и другими средствами размещения

	2018 г.			Декабрь 2018 г			
	Млн.руб.	В % к		Млн.руб	В % к		
		2017 г.	итогу		Декабрю 2017 г.	Ноябрю 2018 г.	итогу
Платные услуги в том числе							
Услуги гостиниц и аналогичные услуги по предоставлению временного жилья	1039,0	100,8	1,2	72,0	94,0	83,7	0,9
Специализированных коллективных средств размещения	1088,5	106,9	1,3	57,5	81,9	88,7	0,7
В том числе: Услуги санаторно-курортных организаций	1088,5	106,9	1,3	45,1	78,8	70,4	0,6

Также территориальным органом Федеральной службы государственной статистики по Белгородской области была представлена информация относительно оценки экономической ситуации в организациях сферы услуг. В IV квартале 2018г. в обследовании деловой активности сферы услуг приняла участие 61 организация, включая малые предприятия (кроме микропредприятий). По результатам выборочного обследования в IV квартале 2018г. сложившуюся ситуацию для предпринимательской деятельности как «благоприятную» и «удовлетворительную» охарактеризовало 79% руководителей организаций сферы услуг, как «неблагоприятную» - 21%. Что касается деятельности гостиниц, то 80% от числа обследованных организаций оценили ситуацию как удовлетворительную для ведения предпринимательской дея-

тельности. 100 % санаторно-курортных организаций оценили возможность ведения своей деятельности на «удовлетворительно» [52].

Таблица 2.6

Оценка экономической ситуации в организациях сферы услуг
(в % от числа обследованных организаций)

	IV квартал 2018г.				В IV квартале 2018г. по сравнению с III кварталом 2018г., баланс1)
	благоприятная	удовлетворительная	неблагоприятная	баланс	
деятельность гостиниц и прочих мест для краткосрочного проживания	-	80	20	-20	0
Деятельность санаторно-курортных организаций	-	100	-	-	1

Продолжая характеризовать рынок гостиничных услуг Белгорода отметим, что он представлен в основном малыми гостиницами (количество номеров до 100), 4 гостиницы города («АМАКС Конгресс-отель», гостиничный комплекс «Белгород», «Континенталь», «Аврора») относятся к средним гостиницам.

Всего в Белгороде и пригородной зоне по данным сервера 2 ГИС функционирует 78 гостиниц (приложение 1).

Сегментация средств размещения по их локализации и по ценовому признаку представлена в таблицах 2.7, 2.8., а также в приложении 2.

Из таблицы 2.7 видно, что большая часть гостиниц расположена в центральной части города. Также значительная часть гостиниц позиционируют себя как придорожные отели, что обусловлено близостью с границей Украины и трассой М-4, по которой до событий 2014 года отмечался значительный туристический поток. Отметим, что в районе Харьковской горы незначительное количество отелей, что характеризует его в большей степени как спальную часть города.

Таблица 2.7

Сегментация средств размещения по их локализации

Центральная часть города	Аврора, Арт, Фандорин, Континенталь, Белгород, Белый город, Hamilton's Irish Pub, БелОТЕЛЬ, Hotel VOYAGE, Винсент, Емеля, Панорама, ВОЯЖ, Полярная звезда, Космос, Славянка, Караоке, Успех
Харьковская гора	Амакс, Салют, Милан, Андрей и К
Нецентральная часть города	Флора, Веретено, Европа, Белогорье, Hotel Royal, Альпика, Патриот, Олимп, Esen Inn, Восход, Кредо, Студенческий
Придорожные гостиницы	Аустерия, Дом лесника, Садко, Мята, Белые Росы, Резиденция, Старый город, Белая Гора, Riviera Wellness Resort, Шамбала, Red House, Семь Ветров, Владимирская, Белая Пуля, Отель на Сумской, Денисовский, Стрелец, Гараж, Сотканный Ветром, Африка, Русское подворье, Муравский тракт, Визит, Юго-Западная
Другие районы области	Private, Раздолье, Лето, Лебедь, Горняк, Руда, Золотоноша, Рудный Край, Хельга, Прохоровское Поле, У Людмилы, Малинов Яр, Тихая Заводь, Спектр, Затерянный Край, Гостиница, Лидия

Что касается ценового критерия, то в самом дорогом сегменте находятся отели Аврора, Континенталь, Hotel Royal, Hotel VOYAGE, Riviera Wellness Re-sort.

Таблица 2.8

Сегментация средств размещения по ценовому критерию

Ценовой диапазон	Средство размещения
До 1500	Патриот, ВОЯЖ, Емеля, Славянка, Отель на Сумской, Денисовский, Караоке, Стрелец, Студенческий, Андрей и К, Успех
1500-2500	Арт, Аустерия, Фандорин, Белогорье, Европа, Дом лесника, БелОТЕЛЬ, Альпика, Садко, Мята, Фьюжен, Белые Росы, Резиденция, Старый Город, Белая Гора, Олимп. Салют, Панорама, Esen Inn, Шамбала, Полярная Звезда, Red House, Семь Ветров, Космос, Владимирская, Восход, Private, Раздолье, Гараж, Кредо, Сотканный Ветром, Африка, Юго-Запад
2500-3500	Флора, Амакс, Белгород, Веретено, Белый Город, Hamilton's Irish Pub, Винсент, Милан, Белая Пуля, Лето
>3500	Аврора, Континенталь, Hotel Royal, Hotel VOYAGE, Riviera Wellness Re-sort

Отметим, что важнейшим фактором, определяющим развитие рынка гостиничных услуг, является месторасположение гостиничного предприятия (территориальные факторы): субъект РФ, тип населенного пункта и деловая (туристская) активность в регионе.

Для нашего города и региона в целом, можно выделить ряд доминирующих факторов, которые задают основные векторы в стратегии развития предприятий сферы гостеприимства:

- деловая активность;
- событийность (активная жизнь города);
- сезонность;
- исторические даты.

Бизнес-туризм является важнейшей составляющей гостевого потока в российские средства размещения во многих некурортных городах, в том числе и Белгород. Деловая активность несмотря на то, что не является величиной постоянной, остается вполне предсказуемой и, следовательно, прогнозируемой. Деловую активность определяют крупные предприятия города и региона. В первую очередь, это предприятия, задействованные в агропромышленной сфере, поскольку развитию сельского хозяйства в регионе уделяется большое внимание. Помимо этого, на территории города находится ряд крупнейших промышленных предприятий, деятельность которых предполагает, как сотрудничество с более мелкими иногородними фирмами, выступающими подрядчиками в их проектной деятельности, так и привлечение иностранных специалистов, в целом. Эти предприятия и обеспечивают поток специалистов в город Белгород, которые являются деловыми туристами, тем самым способствуя загрузке гостиничных предприятий и возможности ее прогнозирования.

Второй фактор – это событийные мероприятия различной направленности. Насыщенная событиями жизнь города определяет приток населения как самого региона, так и близлежащих областей. Поскольку некоторые из проводимых мероприятий стали традицией и уже на постоянной основе проводятся в городе с определенной периодичностью (раз в год/в несколько месяцев), это позволяет спрогнозировать приток иногородних гостей, способствующих повышению загрузки.

Также положительное влияние на прибыльность гостиничного бизнеса оказывают исторические даты. Регион и город, в частности, имеют богатую историю, что служит фактором «исторической привлекательности» в первую очередь для туристских потоков. Этот фактор обуславливает и развитие такого направления как семейный туризм, когда представители более старшего поколения стремятся познакомить молодых или совсем юных членов семьи с историей родного края, либо, если такие путешествия предполагают перемещения между различными регионами, с изучением истории отдельных территорий страны.

Сезонность для гостиничных предприятий г. Белгорода, на наш взгляд, не является ведущим фактором загрузки, поскольку предполагаемый спад активности, например, летом в период отпусков, перекрывается возрастающей активностью, в связи с проводимыми на уровне города или региона мероприятиями (в том числе спортивными), снижение пиковых активностей в деловом сегменте в летний период, может совпадать с ростом прибытий, связанных с историческими датами.

Не ведущим, но немаловажным фактором, являются праздничные мероприятия, приходящиеся на летний период, например, свадебные торжества. Высокий уровень платежеспособности определенного сегмента населения позволяет проводить такие мероприятия «с размахом», а предприятию получить прибыль, сравнимую с той, которую обеспечивают групповые заезды.

Важным является то, что сфера гостиничных услуг должны быть мобильна. Несмотря на то, что для каждого сегмента гостиничных предприятий существуют свои постоянные величины, оказывающие влияние на загрузку отеля: для кого-то это иностранные туристы, для кого-то корпоративные клиенты, для других – путешествующие транзитом гости и пр., безусловно, искушенность гостей в вопросах сервиса и качества услуг, возможность выбора и сравнения, приводят к необходимости соответствовать их запросам и усиливать сервисную составляющую в своей работе. Именно по этой причине предприятия, стремящиеся и дальше развиваться, работают над улучшением

качества оказываемого сервиса, становятся все более клиентоориентированными и максимально лояльными.

На наш взгляд, основным направлением развития гостиничной индустрии города станет дальнейшее погружение в сегмент бизнес-туристов, формирование стабильной клиентской базы и работа с крупными предприятиями. Безусловно, успешность гостиничного бизнеса будет определяться дальновидностью и масштабностью мышления менеджмента конкретного предприятия.

2.3. Классификация гостиниц: региональный аспект

Обязательная классификация средств размещения на территории Белгородской области проводится в соответствии с федеральным законом № 69251-7 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях совершенствования правового регулирования оказания гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии» (в части введения классификации объектов туристской индустрии и уточнения сроков наступления административной ответственности за нарушение требований законодательства о предоставлении гостиничных услуг).

Как уже отмечалось, классификация осуществляется в три этапа: с 1 июля 2019 года – для гостиниц более 50 номеров, с 1 января 2020 года – для объектов вместимостью более 15 номеров, с 1 января 2021 года – для всех остальных объектов. Также законом предусмотрена административная ответственность за нарушения правил классификации: при первом нарушении гостиницам будет вынесено предупреждение, при повторном – средство размещения может быть оштрафовано, в зависимости от объекта размер штрафов будет составлять от 50 тыс. до 1,5 млн. рублей.

Учитывая изменения в законодательной базе объекты размещения, находящиеся на территории города и области, ведут работу по подготовке и прохождению к классификации и присуждения категории.

В таблице 2.9 представлен перечень объектов, прошедших классификацию аккредитованными организациями на период 1 июня 2019 года.

Таблица 2.9

Перечень объектов, прошедших процедуру классификации и занесенных в реестр (по состоянию на 1 июня 2019г.)

Название объекта	Адрес	Категория	Организация, проводившая экспертизу
1	2	3	4
Гостиница «Сотканный ветром»	п. Майский, ул. Садовая, д. 2	«две звезды»	ООО «Звезды Отелям»
Отель «АРТ ОТЕЛЬ» ООО «АРТ ОТЕЛЬ»	Гражданский пр., д. 18, пом. 25	«две звезды»	ООО «Звезды Отелям»
Отель «Аэр» ИП Лазарев А.В.	пр. Б. Хмельницкого, д. 137Г	«две звезды»	ООО «Звезды Отелям»
Средство размещения «Культурно-исторический центр музея-заповедника «Прохоровское поле»»	п. Прохоровка, улица Парковая, дом 47	«три звезды»	АНО «Центр развития социального и культурно-познавательного туризма»
Гостиница «Айсберг» ООО «Престиж»	г. Старый Оскол, микрорайон Надежда, д. 6	«четыре звезды»	ООО «Отель-Эксперт»
Гостиница «Айсберг Премиум Отель» ИП Чесников С.С.	г. Старый Оскол, Магистраль 8-8, дом 1	«четыре звезды»	ООО «Отель-Эксперт»
Гостиница «Стойлянка» ООО «Стойлянка»	г. Старый Оскол, пр-кт Комсомольский, д. 71	«три звезды»	ООО «Отель-Эксперт»
Отель «HOTEL ROYAL»	ул. Студенческая, д. 1Р	«четыре звезды»	ООО «Центр промышленной безопасности и экспертизы»
Гостиница «Владимирская»	ул. Сумская, д.20	«три звезды»	ООО «Центр промышленной безопасности и экспертизы»
Hotel «Voyage» ООО «Отель Менеджмент»	пр. Б. Хмельницкого, д. 155	«четыре звезды»	ООО «Звезды Отелям»
Отель «Континенталь» ООО «Белгородстроймонтаж-Комфорт»	ул. Николая Чумичова, д.30	«четыре звезды»	ООО «Звезды Отелям»
РГК «Муравский тракт»	Яковлевский район, х. Жданов, ул. Шоссейная, д.28	«три звезды»	ООО «Звезды Отелям»
Гостиница «Русь» МУП «Гостиница «Русь»»	г. Старый Оскол, бул. Дружбы, д.10	«две звезды»	ООО «Отель-Эксперт»

Продолжение табл. 2.9

1	2	3	4
Гостиница «Амакс Конгресс Отель»	проспект Ватутина дом2	«три звезды»	ООО «Центр промышленной безопасности и экспертизы»
Гостиница «Патриот»	2-й Карьерный пер., д. 10.	«без звезд»	АНО «СО-ЮЗЭКСПЕРТИЗА» Торгово-Промышленной Палаты РФ
Гостиничный комплекс «Аврора»	ул. Преображенская, д.86	«пять звезд»	ООО «Центр сертификации, классификации и контроля качества»

Как уже отмечалось в первом разделе диссертационного исследования, российский порядок классификации отелей на сегодняшний день предполагает существование шести категорий предприятий: 1, 2, 3, 4, 5 звезд и «без звезд».

По данным таблицы видно, что из 16 объектов, претендующих на звездность, по итогам проведенной аккредитованными организациями оценки, четыре объекта получили категорию «две звезды», пять объектов соответствует категории «три звезды», четыре объекта категории «четыре звезды», один объект имеет классификацию «без звезд» и одна гостиница классифицирована как «пять звезд».

Отметим, что гостиничный комплекс «Аврора», имеющий категорию «пять звезд» является весьма резонансным объектом и представители гостиничного бизнеса скептически относятся к его пятизвездности, как и некоторые эксперты отрасли.

Кроме того, прошли классификацию, но еще не внесены в реестр классифицированных объектов, средства размещения с номерным фондом свыше 50 номеров «Парк отель «Европа» (г. Белгород) и гостиница Космос (г. Старый Оскол).

Категории звездности объектов

Категория	Средства размещения	Количество объектов
Без звезд	Гостиница «Патриот»	1
Две звезды	Гостиница «Сотканный ветром», Отель «АРТ ОТЕЛЬ», Отель «Аэр», Гостиница «Русь»	4
Три звезды	Гостиница «Владимирская», Гостиница «Амакс Конгресс Отель» Ресторанно-гостиничный комплекс «Муравский тракт», Гостиница «Стойлянка», Средство размещения «Культурно-исторический центр музея-заповедника «Прохоровское поле»	5
Четыре пять	Отель «HOTEL ROYAL», Отель «Вояж», Отель «Континенталь», Гостиница «Айсберг», Гостиница «Айсберг Премиум Отель»	5
Пять звезд	Гостиничный комплекс «Аврора»	1
Итого		16

Классификация гостиниц осуществлялась в соответствии с нормативными документами по категориям и основана на комплексе требований к [5]:

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

Главными критериями оценки являются: состояние здания, подъездных путей, обустройство прилегающей к гостинице территории, оборудование и площадь номеров, состояние мебели, инвентаря, предметов санитарно-гигиенического назначения. Важными критериями являются также элементы комфорта, набор предоставляемых услуг, информационное обеспечение и техническое оснащение, в том числе наличие телефонной, спутниковой связи, телевизоров, холодильников, мини-баров, мини-сейфов и т.д. Особое внимание уделяется квалификации персонала гостиничного предприятия. Также присваивается категория номерам, всего их десять: пять высших категорий (сюит, апартамент, люкс, джуниор-сюит, студия) и номера 1-й, 2-й, 3-й, 4-й и 5-й категории. Здесь есть свои особенности. Анализ показал, что отельеры еще не совсем привыкли к такой формулировке. И в этом случае не надо переименовывать номера. Достаточно издать внутренний приказ, в соответствии с которым категория, принятая в отеле будет соответствовать ка-

тегории порядка классификации. Понятно, что чем выше категория, тем выше требования. Если для категории «Без звезд» - это минимальный набор требований, то для категории «Одна звезда» уже добавляются такие условия как наличие 25% номеров с 1-2-х местным размещением и удобствами в номере, требования к площади холла, к наличию служебных помещений для персонала, континентальный завтрак, письменные стандарты для персонала.

Для категории «Две звезды» добавляется наличие 50% в 1-2-х местном размещении с удобствами, наличие внутренней телефонной связи из номера, наличие помещения для предоставления питания, отдельный вход для гостей в кафе, ресторан из отеля. Предъявляются требования к площадям санузла, холла, подносу багажа по просьбе, форменной одежде и значкам. Для категории «Три звезды» добавляется: внешнее освещение здания и прилегающей территории; наличие парковки; освещаемая или светящаяся вывеска; отдельный служебный вход; стационарный генератор; резервное горячее и холодное водоснабжение; система принудительной вентиляции; охранная сигнализация, видеонаблюдение в общественных зонах, лифт выше третьего этажа (ожидание не более 45 сек); 100% номеров 1-2-х местное размещение с удобствами; телефонная связь из номера внутренняя и городская, коллективный междугородный и международный тел.; многокомнатные или соединяющиеся номера; требования по площади к номерам, холлу; служба приема и размещения с зоной для отдыха с соответствующей мебелью, газетами, журналами, ковровым или напольным покрытием в зоне отдыха; декоративное озеленение; сейфовые ячейки; ковровое покрытие в коридорах; требования к смене белья, полотенца и их количество; требования к дополнительным услугам (химчистка, вызов такси почтовые и т.д.); возможность выбора вариантов питания, рум-сервис, расширенный завтрак с 7-00 до 10-00. Для «Четырех звезд» требования включают: вход в отель для гостей «с козырьком», установка для очистки воды; кондиционирование во всех помещениях круглый год; лифт более 2-х этажей (ожидание не более 30 сек); внутренняя ра-

диотрансляция во всех помещениях; телефонная связь из номера международная, интернет; требования к площадям номеров, санузла, холла; охранная сигнализация, электронные замки; звукоизоляция; термостат для регулировки температуры в номерах; конференц-зал с оборудованием; бизнес центр; СПА; ресторан несколько залов; швейцар; ночной клуб/бар и др. дополнительные услуги. Для «Пяти звезд» требуется наличие номеров 5% от общего количества высшей категории, дополнительное оснащение номеров; требования к площадям холла, номерам и т.д. Должен быть оборудован плавательный бассейн; медицинский кабинет и другие дополнительные услуги. Также дело обстоит с категориями номеров: для высших категорий разработаны соответствующие требования к набору оснащенности номеров и дополнительным услугам. В порядке классификации важно учитывать бальную оценку средства размещения. Это, прежде всего, требования к качественным показателям. Чем выше категория, тем больше баллов нужно набрать отелю. Для категорий 4 и 5 звезд внешнее состояние здания, общественных помещений, номеров, мебели, сантехнического оборудования, постельных принадлежностей, стен, потолков, занавесей и т. д. должно быть практически новым. Сложнее обстоит дело с оценкой персонала гостиницы.

При классификации отельеры должны предоставить документальное подтверждение образования, стажа работы, знания иностранных языков, знания локальных нормативных актов персонала средства размещения. Это прежде всего внутренний порядок в средстве размещения: проведение тренингов, внутренних аудитов, планов повышения квалификации, разработка стандартов качества обслуживания, фиксирующие функциональные обязанности и правила.

Что касается срока действия свидетельства, то срок действия свидетельства истечет у четырех классифицированных объектов в 2021 года, у десяти объектов срок действия свидетельства заканчивается в 2020 году и два объекта должны будут пройти повторную классификацию уже в этом году.

Срок окончания действия свидетельства

Название объекта	Срок действия свидетельства
Гостиница «Сотканный ветром»	до 30 сент. 2021 г.
Отель «АРТ ОТЕЛЬ» ООО «АРТ ОТЕЛЬ»	до 01 окт. 2021 г.
Отель «Аэр» ИП Лазарев А.В.	до 02 окт. 2021 г.
Средство размещения "Культурно-исторический центр музея-заповедника «Прохоровское поле»	до 01 июня 2021 г.
Гостиница «Айсберг» ООО «Престиж»	до 11 дек. 2020 г.
Гостиница «Айсберг Премиум Отель» ИП Чесников С.С.	до 10 дек. 2020 г.
Гостиница «Стойлянка» ООО «Стойлянка»	до 08 дек. 2020 г.
Отель «HOTEL ROYAL»	до 11 дек. 2020 г.
Гостиница «Владимирская»	до 23 окт. 2020 г.
Hotel «Voyage» ООО «Отель Менеджмент»	до 16 окт. 2020 г.
Отель «Континенталь» ООО «Белгородстроймонтаж-Комфорт»	до 15 окт. 2020 г.
РГК «Муравский тракт»	до 22 сент. 2020 г.
Гостиница «Русь» МУП "Гостиница «Русь»	до 03 июля 2020 г.
Гостиница «Амакс Конгресс Отель»	до 20 июня 2020 г.
Гостиница «Патриот»	до 02 окт. 2019 г.
Гостиничный комплекс «Аврора»	до 25 авг. 2019 г.

Дискуссионным остается вопрос, касающийся аккредитованных организаций. На сегодняшний день право проводить классификацию определяется местными органами власти. В частности, Департамент экономического развития Белгородской области по данным сайта <https://классификация-туризм.рф> выдал аттестат трем организациям, находящимся на территории Белгородской области. При этом профиль деятельности их весьма различный. Только одна из организаций имеет косвенное отношение к гостиничному бизнесу, все остальные организации осуществляют деятельность по оказанию юридических услуг и оценки недвижимости и не имеют отношения к гостиничной деятельности.

Так, Общество с ограниченной ответственностью «БелЭксперт» аккредитовано 12 декабря 2018 г. Департаментом экономического развития Белгородской области. Экспертно-оценочная компания ООО «БелЭксперт» действует с 2005 года и оказывает профессиональные услуги юридическим и физическим лицам по оценке и независимой экспертизе. Основными направле-

ниями деятельности являются организация и проведение независимой технической экспертизы транспортных средств после ДТП и оценка рыночной стоимости движимого и недвижимого имущества, ценных бумаг, бизнеса.

Работы по оценке и экспертизе выполняются в соответствии с Законом «Об оценочной деятельности в РФ» № 135 от 29.07.1998 г. с изменениями и Федеральными стандартами оценки: ФСО-1, ФСО-2, ФСО-3 от 20.05.2015г. ФСО-7 от 25.09.2014г., ФСО-9, ФСО-100 от 01.06.2015 г., а также Положением Банка России от 19.09.2014 г. № 432-П «О единой методике определения размера расходов на восстановительный ремонт в отношении поврежденного транспортного средства», №433-П «О правилах проведения независимой технической экспертизы транспортного средства».

На сайте компании отмечается, что принципы работы базируются на оперативности, конфиденциальности, объективности и профессионализме.

Общество с ограниченной ответственностью «Юридическая компания «Юстина» также аккредитованный Департаментом экономического развития Белгородской области орган. Дата решения об аккредитации 27 ноября 2018 г. Данная компания по оказанию юридических и иных сопутствующих услуг организациям и физическим лицам города Белгорода и Белгородской области осуществляет свою деятельность с 2015 года. Взаимодействие компании с клиентами базируется на основах прозрачности и понятности ценообразования, оперативности и качестве оказываемых услуг, а также ответственности за результат. Юридическая компания «Юстина» предоставляет реальную юридическую помощь организациям и предпринимателям при взаимодействии с государственными органами и деловыми партнерами.

Проведенный анализ показал, что данные компании не имеют сертифицированных экспертов и при этом, отсутствует полное представление о гостиничное деятельности.

В рамках диссертационного исследования, нами были проанализированы близлежащий регионы на предмет классификации отелей. Основным

источником информации послужили данные сервиса 2 ГИС и данные сайта <https://классификация-туризм.рф> [19, 64]

Таблица 2.11

Сравнительная оценка классифицированных объектов на территории
Белгородской, Воронежской, Курской, Липецкой и

Регион	Количество гостиниц	классифицированные КСР	Без звезд	одна	две	три	четыре	пять	Орган проводивший классификацию
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Белгородская	78	16	1	-	4	5	5	1	ООО «Центр сертификации, классификации и контроля качества», ООО «Центр промышленной безопасности и экспертизы», ООО «Звезды Отелям», ООО «Отель-Эксперт», АНО «Центр развития социального и культурно-познавательного туризма»
Воронежская	147	31	3	-	5	12	9	2	ООО «Эксперт Хоспиталити Групп» ООО «СКАЙГЕЙТ» ООО Центр содействия классификации «ЭКСПЕРТ-ОТЕЛЬ» ООО «Центр сертификации, классификации и контроля качества» ООО «СК Отель Менеджмент» ООО «Центр промышленной безопасности и экспертизы» АНО «Центр развития социального и культурно-познавательного туризма»
Курская	52	11			1	4	6		АО «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» ООО «Центр сертификации, классификации и контроля качества» Некоммерческая организация «РГА» ООО «Центр сертификации, классификации и контроля качества»

Продолжение табл.2.11

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Липецкая	86	14	4		5	1	4		ООО «СЕРВИС И ЭКСПЕРТИЗА» ООО «ПромСтандарт» ООО Научно-производственный центр «Черноземье» ФГБОУ ВО «Российский государственный университет туризма и сервиса»
Орловская	33	6	1		1	3		1	ООО «Центр сертификации, классификации и контроля качества» ООО «Сергиево-Посадский центр сертификации и мониторинга»

Если посмотреть на организации, проводившие экспертизу объектов размещения, то в Белгородской области в основном это эксперты ООО «Звезды отелям» (6 классифицированных объектов), ООО «Центр промышленной безопасности и экспертизы» (3 объекта), ООО «Отель-Эксперт» (4 объекта) и ряд других организаций. Что касается местных компаний, то в настоящее время они не очень активно осуществляют работу в данном сегменте, хотя ведут активную политику информирования о изменениях в законодательстве. При этом соблюдение этических норм и правил остается весьма актуальным вопросом и оценка объектов в небольшом городе местными компаниями является сомнительной.

На гостиничный рынок Воронежской области зашли следующие аккредитованные организации: ООО «Эксперт Хоспита-лити Групп», ООО «СКАЙГЕЙТ», ООО Центр содействия классификации «ЭКС-ПЕРТ-ОТЕЛЬ», ООО «Центр сертификации, классификации и контроля качества», ООО «СК Отель Менеджмент», ООО «Центр промышленной безопасности и экспертизы», АНО «Центр развития социального и культурно-познавательного туризма». ООО «Центр сертификации, классификации и контроля качества» осуществлял оценку объектов также в Курской и Орловской областях.

Отметим, что наибольшее количество объектов имеет категорию «три звезды». Так из всех гостиниц, представленных на 2ГИС Белгород, лишь 20% средств размещения являются классифицированными. В Воронежской области 21% классифицированных отелей, в Курской области также 21%, 16% в Липецкой области и 18% в Орловской области. Незначительный процент классифицированных объектов объясняется скорее небольшим количеством в структуре гостиничного сегмента регионов отелей емкостью более 50 номеров. Именно эта категория отелей должна пройти классификацию до 1 июля 2019 года.

Исследование показывает, что большинство объектов размещения при подаче документов претендуют на более высокую категорию. Это характерно для многих городов, не являющихся туристскими центрами. Стремление иметь большее количество звезд, иногда связано с незнанием системы классификации и отсутствием представления о требованиях к категоризации номеров, квалификации персонала и пр. Также многие объекты изначально не планировались под гостиничный бизнес и не в полной мере соответствуют техническим характеристикам, предъявляемым к объектам размещения. Отдельного внимания заслуживает оценка персонала.

Подводя итоги отметим, что системный подход к проведению классификации коллективных средств размещения на территории Белгородской области должен стать эффективным механизмом управления качеством предоставляемых гостиничных услуг, позволяющим проводить объективную оценку соответствия гостиничных услуг как техническим требованиям, так и качественным характеристикам обслуживания.

3. Направления активизации процесса классификации и категоризации средств размещения на региональном уровне

3.1. Разработка алгоритма подготовки к классификации и категоризации

В ходе изучения теоретико-методологических аспектов классификации и категоризации гостиниц и иных средств размещения выявлено, что в настоящее время участниками классификации гостиниц являются:

- а) Министерство экономического развития Российской Федерации;
- б) совет по классификации при Министерстве экономического развития Российской Федерации;
- в) комиссия по апелляциям при Министерстве экономического развития Российской Федерации (далее - комиссия по апелляциям);
- г) аккредитованные организации;
- д) заявители.

Министерство экономического развития Российской Федерации осуществляет ведение единого перечня классифицированных гостиниц, горнолыжных трасс, пляжей и перечня аккредитованных организаций, осуществляющих классификацию гостиниц, и размещает сведения, содержащиеся в указанных перечнях, на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»; создает совет и комиссию по апелляциям, организует их деятельность; проводит аккредитацию организаций, осуществляющих классификацию гостиниц.

Совет по классификации осуществляет координационную деятельность по вопросам классификации гостиниц и работы аккредитованных организаций.

Аккредитованная организация по обращению заявителя принимает решение о присвоении гостинице соответствующей категории или об отказе в осуществлении классификации гостиницы; заключает с заявителем договор о проведении классификации гостиницы; организует проведение (в том числе

с выездом на место) экспертной оценки соответствия гостиницы требованиям Положения; выдает по результатам классификации свидетельство о присвоении гостинице определенной категории по форме согласно приложению 3 (далее - свидетельство); формирует перечень классифицированных ею гостиниц (далее - перечень классифицированных гостиниц) и представляет в Министерство экономического развития Российской Федерации сведения, содержащиеся в этом перечне; приостанавливает, возобновляет и прекращает действие свидетельства.

Согласно рассмотренному ранее порядку классификации заявитель в целях заключения с аккредитованной организацией договора о проведении классификации гостиницы направляет этой аккредитованной организации заявку на проведение классификации гостиницы. Затем аккредитованная организация в течение 10 рабочих дней со дня получения от заявителя заявки направляет заявителю проект договора о проведении классификации гостиницы с расчетом размера платы за осуществление классификации гостиницы, подписанный аккредитованной организацией, либо мотивированный отказ в заключении договора о проведении классификации гостиницы в случае подачи заявки лицом, не уполномоченным действовать от имени заявителя.

В ходе проведенного исследования выявлено, что большинство объектов размещения при подаче документов претендуют на более высокую категорию. Это характерно для многих городов, не являющихся туристскими центрами. Стремление иметь большее количество звезд в большей степени связано с незнанием системы классификации и отсутствием представления о требованиях к категоризации номеров, квалификации персонала и пр.

Также многие объекты изначально не планировались под гостиничный бизнес и не в полной мере соответствуют техническим характеристикам, предъявляемым к объектам размещения. Отдельного внимания заслуживает оценка персонала.

Учитывая данные обстоятельства, в контексте диссертационного исследования предлагается дополнить порядок классификации гостиниц, учи-

тывая региональную специфику и разработать алгоритм подготовки к классификации и категоризации гостиниц для гостиниц города и области.

Предлагается, прежде чем направлять заявку в аккредитованную организацию, необходимо более детально подойти к изучению нормативной базы по классификации, самой системы классификации, порядка классификации, а также выбору аккредитованной организации.

Предлагается изучить внимательно требования к оснащенности номеров, а также технические параметры к гостиницам прежде, чем заявлять и заполнять заявку на определенную категорию.

Для более эффективной работы предлагается разработать программу повышения квалификации руководителей по «Классификации гостиниц и иных средств размещения» и осуществлять методическую поддержку объектам размещения при прохождении классификации и подаче заявок на классификацию в аккредитованную организацию.

Очень важным вопросом является выбор аккредитованной организации. Учитывая рост предложений по оказанию данных услуг, необходимо детально подойти к выбору организации. При проведении сравнительной оценки основными критериями должны быть:

- профессионализм;
- надежность компании;
- опыт работы в данной сфере;
- наличие собственных экспертов в штате;
- количество классифицированных объектов, зарегистрированных на сайте Министерства экономического развития.

При подготовке документов необходимо изучить перечень документов и материалов, представляемых средством размещения экспертной комиссии и в случае необходимости получить соответствующую консультацию.

Алгоритм подготовки к классификации представлен на рисунке 3.1.



Рис. 3.1. Алгоритм подготовки к классификации гостиниц и других средств размещения

В перечень документов, предъявляемых аккредитованной организации входят:

1. Справка-информация, в т.ч. техническая о гостинице.
2. Справка о заявленных категориях номеров.
3. Справка о площадях номеров.
4. Справка о знании персоналом иностранных языков.
5. Справка об образовании и квалификации кадров.
6. Справка о соответствии персонала требованиям Системы классификации.
7. Справка о повышении квалификации линейного и младшего персонала.
8. Стандарты работы персонала по отделам.
9. Презентация гостиницы.

Так же готовится следующий пакет документов согласно Положения по классификации:

а) копия документа о государственной регистрации юридического лица или копия документа о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя (выписка из Единого государственного реестра юридических лиц или Единого государственного реестра

индивидуальных предпринимателей соответственно, подтверждающая виды экономической деятельности, которые идентифицируются кодами Общероссийского классификатора видов экономической деятельности), заверенные заявителем;

б) копия уведомления о начале осуществления предпринимательской деятельности по предоставлению гостиничных услуг, а также услуг по временному размещению и обеспечению временного проживания, поданного в уполномоченный орган согласно постановлению Правительства Российской Федерации от 16 июля 2009 г. N 584 «Об уведомительном порядке начала осуществления отдельных видов предпринимательской деятельности»;

в) выписка из Единого государственного реестра недвижимости, или копия свидетельства о праве собственности, или копия договора аренды на здание (помещение), или копия иного документа, подтверждающего право заявителя на использование здания (помещения) для оказания гостиничных услуг;

г) копии документов, подтверждающих соблюдение требований пожарной безопасности, санитарно-гигиенических и противоэпидемических правил, норм и требований в области охраны окружающей среды, а также документов, подтверждающих безопасность объекта (в зависимости от степени угрозы совершения на территории гостиницы террористических актов), предусмотренных законодательством Российской Федерации;

д) копия программы производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий, утвержденной приказом исполнительного органа юридического лица или индивидуального предпринимателя, и копия заключения о соответствии воды, используемой в качестве питьевой, требованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов, заверенные заявителем;

е) копия титульного листа акта обследования и категорирования гостиницы, составленного в установленном порядке, копия титульного листа и по-

следнего листа паспорта безопасности гостиниц или иных средств размещения (для гостиниц, относимых к первой, второй и третьей категориям опасности в зависимости от степени угрозы совершения на территории гостиниц террористических актов, возможных последствий их совершения), предусмотренного постановлением Правительства Российской Федерации от 14 апреля 2017 г. № 447 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов».

ж) штатное расписание, структурная схема, должностные инструкции сотрудников;

з) документы, подтверждающие наличие у обслуживающего персонала квалификации, соответствующей выполняемой работе.

Также экспертам предоставляется вся рекламная продукция гостиничного предприятия.

Аккредитованная организация принимает меры по обеспечению сохранности документов, представленных заявителем, а также по неразглашению конфиденциальной информации, которая стала известна этой организации в связи с осуществлением классификации гостиницы.

Непосредственно классификация объекта размещения осуществляется в три этапа.

Первый этап:

Экспертная оценка, в рамках которой экспертная комиссия анализирует документы, предоставленные Заявителем. Примечательной особенностью является факт того, что перечень предоставляемых документов аккредитованная организация определяет самостоятельно для каждого объекта, то есть официального перечня документов к проверке законом не указано. Однако, есть рекомендации Совета по классификации, опубликованные в апреле 2016 года, в которых указано, что к проверке предоставляются документы, подтверждающие пожарную, санитарную и экологическую и антитеррористическую безопасность объекта. Помимо документальной проверки, экспертная

комиссия проводит визуальный аудит объекта, осматривает помещения, внешнее состояние здания и прилегающей территории. К участию к осмотру по согласованию с Заявителем могут быть привлечены представители органов власти, общественных организаций, СМИ.

Оценка осуществляется по критериям, указанных в приложениях к Порядку классификации.

Этап №1 (Протокол оценки №1): оценка соответствия объекта заявленной категории.

Этап №2 (Протокол оценки №2): Бальная оценка объекта по соответствию заявленной категории.

Этап №3 (Протокол №3): Оценка номеров гостиницы по соответствию заявленной категории.

Этап №4 (Протокол №4): Бальная оценка номеров гостиницы.

Этап №5 (Протокол №5): Бальная оценка персонала гостиницы.

Протоколы обследования (Приложения 4 – 10) к Порядку классификации) и Акт оценки оформляются в двух экземплярах. Один экземпляр Протокола передается Заявителю, подписанные обоими сторонами – заявителем и представителями экспертной комиссии. Данные документы являются неотъемлемой частью процесса классификации.

Второй этап:

Принятие решения. Данный этап сопровождается детальным анализом протоколов оценки и акта, разработкой рекомендаций по устранению несоответствий, выявленных в ходе оценки. Закон предусматривает срок до 20 дней на устранение дефектов и исполнение рекомендаций, после чего издается Решение о присвоении категории звезд средству размещения, подписанное членами экспертной комиссии и руководителем аккредитованной организации.

Третий этап:

Выдача свидетельства знака категории. Данный этап сопровождается регистрацией данных в Реестре, автоматическим присвоением Системой

уникального регистрационного номера, выпуском бланка Свидетельства категории звезд и передача документа Заявителю. Свидетельство выдается сроком на три года. После получения Свидетельства категории Заявитель вправе использовать знак категории на фасаде объекта, в рекламных целях, в официальных источниках в СМИ и сети интернет.

Заявитель обеспечивает соответствие гостиницы требованиям категории, установленной Положением, для получения свидетельства; информирует аккредитованную организацию обо всех изменениях в гостинице, влияющих на соответствие требованиям присвоенной категории.

3.2. Управление процессом улучшения качества гостиничной услуги в контексте выполнения требований к классификации гостиничных предприятий

Проблема категоризации средств размещения является одной из важнейших с точки зрения управления качеством, как непрерывным процессом использования ресурсов посредством планирования, организации, мотивации, контроля для достижения желаемого уровня услуг у посетителей.

Несмотря на устойчивое развитие гостиничных предприятий, их состояние и перспективы находятся под воздействием элементов управления качеством оказываемых услуг, действующие как единично, так и комплексно.

Если представить индустрию туризма и гостеприимства как сложный, многокомпонентный процесс обслуживания потребителей, то роль и значение качества предоставляемых услуг на уровне региона, определяющих общее направление развития или специфику отдельных черт индустрии гостеприимства, становятся существенными и очевидными. С точки зрения построения региональной системы управления качеством предоставляемых услуг видится целесообразным проведение необходимых связей, определение параметров механизма управления предприятиями гостиничного сектора,

выполнения обязательных компонентов системы с последующим распределением и конкретизацией выполняемых функций.

Однако, исследование показало, что принимаемые меры по государственному регулированию развития гостиничного сектора осуществляется медленно, действующая нормативно-правовая база, регламентирующая туристскую, в том числе и гостиничную деятельность, является несовершенной и требует доработки.

Для развития этой отрасли в регионе и реализации поставленных перед ней целей необходимо решить, на наш взгляд, следующие задачи:

- совершенствовать законодательную базу и создать эффективные механизмы ее реализации;
- активизировать систему государственного регулирования в регионах (с точки зрения целостности);
- необходима централизация системы координации предприятий гостиничного сектора, так как подчинение предприятий размещения гостей (санаторно-курортных, оздоровительных и пр.) осуществляется различными министерствами и ведомствами, а также другими исполнительными органами власти;
- формировать имидж города как привлекательного туристского объекта;
- обеспечить безопасность и защиту прав гостей (туристов);
- активизировать темпы роста объема иностранных и отечественных инвестиций в развитие материально-технической базы гостиничного сектора страны: обеспечить отрасль и гостиничный сектор высококвалифицированными специалистами, развивать международное сотрудничество в области туризма, гостиничного сектора, ресторанного бизнеса; внедрять и поддерживать международные стандарты обслуживания и требования, которые предъявляет к гостиничным услугам мировое сообщество (особенно в регионах).

На практике руководящее звено управления гостиничными предприятиями, либо вследствие отсутствия опыта, либо целенаправленно избегает

необходимости отслеживания параметров внешней среды и осуществления стимулирующих воздействий и предпочитает концентрировать внимание на отдельных участках управления качеством гостиничных услуг, ограниченных развитием окружающей среды посетителя за счет повышения комфортности номеров, а также расширения номенклатуры обязательных и дополнительных услуг и т.п. Другими словами, на практике реализуются лишь отдельные, наиболее простые и наименее затратные элементы всеобщего менеджмента качества.

В рамках диссертационного исследования можно выделить области воздействия на качество обслуживания отдельно взятого гостиничного предприятия:

- состояние материально-технической базы размещения, питания, мест общего пользования, а также прочих основных фондов гостиницы;
- применяемые технологии производства и обслуживания посетителей;
- профессионализм и компетентность обслуживающего персонала;
- способность работников к созданию атмосферы гостеприимства, определяемая морально-нравственными качествами каждого работника;
- управление качеством обслуживания на основе разработки и внедрения локальных и всеобщих стандартов качества, корректировки обслуживания.

На качество гостиничной услуги влияет моральный и физический износ существующей материально-технической базы, и без капитальной реконструкции гостиничных предприятий, соответствующих международным стандартам сложно вести гостиничный бизнес. По подсчетам экспертов примерный объем инвестиций в реконструкцию гостиницы составляет порядка 7-8 млн. долл., иногда легче снести и построить новое здание. Однако, есть гостиницы, имеющие все шансы для проведения необходимой реконструкции, обладающие удачным географическим расположением, хорошим но-

мерным фондом, дополнительными площадями под конференц-залы и другие развлекательные места.

Единственным соответствием заявленных категорий на гостиничном рынке являются расценки за проживание. Несомненно, что подобная тенденция отрицательно сказывается на имидже города, а посетители остаются неудовлетворенными структурой предложения, особенно выделяются гостиницы, причисляющиеся к стандартам гостиниц три звезды. Из всех гостиничных категорий эксперты считают, что эта самая расплывчатая, к ней относятся: и маленькие частные гостиницы, и крупные гостиницы с устаревшим оборудованием и набором услуг. Не всегда соответствуют заявленной характеристике такие параметры гостиничных номеров, как площадь, звукоизоляция, уровень кухни.

Отметим, что традиционная классификация типов размещения классический, проверенный формат, который нравится отелям и понятен гостям во всем мире. Однако, результаты нового исследования компании Amadeus и сети отелей InterContinental Hotels Group (IHG) свидетельствуют о грядущих кардинальных изменениях: смена традиционной классификации номеров стала одним из ключевых трендов, выявленных в ходе опроса. Уже скоро гости смогут менять конфигурацию номеров, смотреть собственный контент по телевидению или даже бронировать ту самую комнату на третьем этаже с любимившимся видом из окна.

Совместное исследование Amadeus и IHG было посвящено грядущим изменениям в отрасли, развитию технологий и персонализации. В ходе опроса более 7500 путешественников и экспертов отрасли по всему миру, было выявлено три ключевых тенденции, которые станут ключом к удовлетворению потребностей гостей в будущем.

Унифицированный подход к типам размещения будет постепенно меняться: 61% опрошенных путешественников по всему миру готовы отдать предпочтение тем отелям, которые смогут предложить персонализированный подход. В результате будут появляться системы бронирования

с возможностью «набора» нужных опций, когда гости смогут самостоятельно выбрать отдельные компоненты своих номеров, что в конечном итоге приведет к смене традиционной системы классификации номеров.

Среди основных тенденций отрасли на сегодняшний день можно выделить:

1. Развитие технологий в сфере гостеприимства: отельерам вскоре придется принимать во внимание огромное число факторов для обслуживания гостей и при этом сохранять баланс между автоматизированными решениями и участием. В исследовании подробно рассказывается о том, как технологии помогут расширить возможности персонала для обеспечения уникального уровня обслуживания. Опрос показал, что технологии должны дополнять работу человека, а не заменять его: большинство респондентов (67%) предпочитают взаимодействовать с человеком в силу эмоциональной составляющей. Как пример – наушники и умные очки для перевода в режиме реального времени позволят консьержам легко общаться с гостями на их родном языке.

2. Достижение статуса: статусность, традиционно присущая люксовым и бутик-отелям или потребительским брендам, теперь станет доступна для любого игрока туристической отрасли. Достаточно только сформировать лояльную аудиторию постоянных клиентов, чувствующих эмоциональную привязанность. В условиях конкуренции за лояльность гостей, отельерам предстоит выстраивать сервис таким образом, чтобы дарить клиентам запоминающиеся эмоции и впечатления. Для этого необходимо понимать индивидуальные потребности своих гостей при каждой поездке и предлагать множество уникальных сервисов. 70% путешественников по всему миру хотели бы получать от отелей больше персональных рекомендаций о том, что посетить или куда сходить, и только 20% из них получают такую информацию от отелей сегодня.

Для успешного развития отелям следует положить в основу обслуживания гостей технологические возможности. Индивидуальный подход и персональное обслуживание вскоре перестанут быть исключительным атрибутом бутик-брендов. Использование данных позволит отелям предвосхищать

потребности гостей и добиваться того, чтобы они чувствовали себя особенными – за счет неожиданных бонусов, привилегий или впечатлений.

Другим направлением повышения качества гостиничных услуг является эффективное управление персоналом. Разработка программ управления персоналом, направленная на всеобщее вовлечение работников гостиницы в управление и персональную заинтересованность в качестве обслуживания, обеспечивает комплексный подход к управлению человеческими ресурсами, их мотивацией, повышение финансовых показателей деятельности гостиницы и полное удовлетворение потребностей посетителей. Система повышения качества услуг на основе управления персоналом гостиничного предприятия показана на рисунке 3.2.

Для реализации этой задачи необходимо не только расширять спектр предоставляемых гостям услуг, но и, конечно, повышать качество обслуживания. Успех гостиничного предприятия во многом зависит от персонала, который в нем работает. Персонал гостиницы - одно из наиболее важных звеньев увеличения доходов и прибыли в индустрии гостиничного бизнеса. Следовательно, качество обслуживания на гостиничных предприятиях зависит от профессионализма служащих. Не зря персоналу уделяется отдельное внимание в процессе классификации гостиниц. Поэтому эффективное управление людьми превращается в одну из основных функций управления гостиничным комплексом - в функцию управления персоналом. Многие предприятия индустрии гостеприимства не уделяют должного внимания управлению персоналом, считая его вспомогательным компонентом. Введение классификации и определение требований к персоналу заставляют по-новому посмотреть на необходимость подбора персонала, квалификационные требования к нему и пр. Специалисты считают, что для эффективной работы гостиниц необходимо постоянно улучшать финансовое положение персонала, осуществлять грамотные программы по его отбору и развитию, воспитанию внутрифирменного патриотизма. Необходимо активно внедрять мотивационные программы для персонала с целью развития личностных и профессиональных

способностей работников, а также их карьерного роста. Особые требования предъявляются к тем, кто работает непосредственно с гостями: службам размещения, питания, номерного фонда и бронирования.

Управление процессом улучшения качества гостиничной услуги	
<p>Руководством предприятия (менеджмент)</p> <p>Маркетинг: - исследование рынка; - расширение ассортимента услуг и др.</p> <p>Процесс мониторинга сервиса: - удовлетворение клиентов; - соответствие обещаний ожиданиям клиентов; - база данных постоянных клиентов; - устранение недостатков в обслуживании</p> <p>Организация обслуживания без надзора: - поощрение инициативы материально; - продвижение по службе; - повышение культурного уровня, ответственность, преданность корпорации; - устранение препятствий, мешающих работе</p>	<p>Участие персонала в процессе обеспечения и повышения качества услуг</p> <p>Обучение: - профессиональным навыкам и мастерству; - творческому подходу к работе; - умению выходить из адекватных ситуаций; - управлению продажам; - единству коллектива; - специфике услуг</p> <p>Признание и вознаграждение: - премии, подарки; - нефинансовые вознаграждения; - участие в конкурсах: «Работник месяца» (квартала, года)</p> <p>Полномочия персонала и решение проблем: - создание групп по качеству работы; - определение задач персонала; - рассмотрение претензий гостей; - предотвращение и устранение недостатков в работе</p>

Рис. 3.2. Система повышения качества услуг на основе управления персоналом гостиничного предприятия

Сегодня сфера гостеприимства находится на пороге новой эры. Гости ждут от отелей индивидуального подхода и ярких впечатлений и ради этого готовы делиться обратной связью, как никогда раньше.

По прогнозам, к 2036 году число международных туристов удвоится, а вместе с этим вырастут и требования к гостиничной индустрии. Исследование, основанное на результатах опроса и потребителей, и экспертов, определяет ключевые факторы, которые повлияют на гостевой сервис, лояльность бренду и роль технологий в этой отрасли. В основе всех трендов, упомянутых в исследовании, лежат возможности расширенного анализа данных и развитие технологий искусственного интеллекта. Мощные компьютерные системы, способные перерабатывать множество баз данных и мгновенно передавать необходимую информацию, помогут поставщикам гостиничных услуг избежать сложностей при удовлетворении потребностей своих гостей в будущем [6].

Одна из ведущих компаний Amadeus стремится к партнерству с ведущими игроками отрасли, такими как IHG, чтобы формировать будущее сферы гостеприимства. Вероятно, что это исследование станет началом обширной дискуссии в отрасли, поскольку его результаты свидетельствуют о значительных возможностях технологий для повышения качества обслуживания гостей и развития бизнеса. В то же время, исследование подчеркивает значимость персонала. Больше информации и индивидуальный подход – вот что дарит гостям по-настоящему особенные впечатления».

Онлайн-исследование проводилось среди путешественников, которые останавливались в отелях в течение последних 12 месяцев. В общей сложности было проведено 7 516 интервью в 3 регионах:

2 002 респондента в Европе (Великобритания – 500, Франция – 501, Германия – 500, Испания – 501);

2 500 респондентов в Северной и Южной Америке (США – 1000, Канада – 500, Бразилия – 500, Мексика – 500);

3 014 респондентов в Азии (Китай – 1006, Индия – 1002, Таиланд – 505, Япония – 501) [6].

В исследовании также участвовали аналитики Foresight Factory из пяти регионов (Китай, Германия, Индия, Великобритания и США) и 12 экспертов гостиничной индустрии. Дополнительно использовалась информация о тенденциях и данные из платформы онлайн-подписок Foresight Factory.

В исследовании приняли участие более 900 респондентов. Самыми важными факторами при выборе отеля были признаны стоимость и отзывы других постояльцев. Это информация показывает, что независимые отели могут успешно конкурировать с раскрученными сетями. Для этого придется уделять повышенное внимание уровню сервиса, состоянию номеров, вежливости и доброжелательности персонала. К каждому гостю придется искать индивидуальный подход.

В результате исследования выяснилось, что 72% респондентов будет в первую очередь ориентироваться на отзывы других путешественников, а не на известность гостиничного бренда. Более того, респонденты сообщили, что готовы заплатить больше за проживание в отеле с хорошими отзывами. Средняя величина «доплаты» среди всех респондентов составила 10%.

В целом авторы исследования отмечают, что современный путешественник стал более прагматичным. Он не готов переплачивать лишнее. Причем такое поведение характерно не только для тех, кто останавливается в бюджетных средствах размещения.

Таким образом, система классификации находится в постоянном движении и несмотря на ее относительную понятность результаты нового исследования компании Amadeus и сети отелей InterContinental Hotels Group (IHG) свидетельствуют о грядущих кардинальных изменениях: смена традиционной классификации номеров стала одним из ключевых трендов, выявленных в ходе опроса. Уже скоро гости смогут менять конфигурацию номеров, смотреть собственный контент по телевидению или даже бронировать ту самую комнату на третьем этаже с любимившимся видом из окна.

Заключение

Сегодня сфера гостеприимства находится на пороге новой эры. По прогнозам, к 2036 году число международных туристов удвоится, а вместе с этим вырастут и требования к гостиничной индустрии. Классификация средств размещения, являясь одним из актуальных вопросов, позволяет провести стандартизацию гостиничного продукта, подтягивая его к мировым стандартам.

Цель исследования заключалась в рассмотрении вопросов классификации и категоризации гостиниц и других объектов размещения, разработке предложений по интенсификации данной деятельности в современных условиях. Для достижения поставленной цели в работе были решены следующие задачи: изучены понятие, цели классификации и категоризации средств размещения, рассмотрена эволюция данного процесса; проанализированы международные подходы к классификации гостиниц и других средств размещения; изучены этапы процесса классификации и категоризации объектов размещения; рассмотрены основные тенденции в классификации средств размещения на рынке гостиничных услуг; проанализировано состояние регионального гостиничного сегмента; на примере Белгородской области изучена деятельность по классификации гостиниц на территории области, дана сравнительная оценка с другими субъектами РФ; рассмотрены направления активизации процесса классификации и категоризации на региональном уровне; разработан алгоритм подготовки к классификации и категоризации с учетом региональной специфики; в контексте выполнения требований к классификации гостиничных предприятий предложена система управления процессом улучшения качества гостиничной услуги.

Анализируя вид используемой системы классификации гостиничных предприятий в международной практике, можно отметить, что наиболее распространённой является Европейская звёздная классификация, базирующаяся на французской национальной системе. Такая система классификации приня-

та в большинстве стран мира, включая Российскую Федерацию. Однако данная система классификации далеко не единственная. Так, существует практика категоризации отелей по классам (например, в США, Германии), по количеству корон и ключей, черным, красным и золотым звездам (Великобритания), буквенная классификация (Греция), по категориям (Италия), разрядам (Израиль и Испания) и др.

Отмечено, что основная цель классификации гостиниц заключается в предоставлении потребителям необходимой и достоверной информации о соответствии гостиниц установленной системе классификации. И, безусловно, классификация гостиничных предприятий и категоризация номерного фонда по уровню комфорта играют весьма важную роль в решении проблем управления качеством гостиничных услуг.

Порядок классификация гостиниц и иных средств размещения в настоящее время проводится в три этапа:

- первый этап – оценка соответствия гостиницы и иного средства размещения категории;
- второй этап – принятие решения аккредитованной организацией о присвоении гостинице и иному средству размещения категории;
- третий этап – подтверждение категории классифицированных гостиниц и иных средств размещения.

Проведенный анализ показал, что введение обязательной классификации объектов размещения к Чемпионату мира по футболу в 2018 году способствовало активизации деятельности в данном направлении и дальнейшему рассмотрению этого вопроса на государственном уровне.

Согласно отчету Министерства культуры Российской Федерации, из числа городов Чемпионата мира классификацию прошли 11609 средств размещения, то есть 100% из имеющихся. Среди них: 6034 средств размещения – в Краснодарском крае, 1591 – в Москве и 1350 – в Санкт-Петербурге. Опыт классификации, проводимой к Чемпионату мира, оказался положительным:

все больше гостиниц было приведено к единым государственным стандартам.

Согласно поставленным задачам в диссертационном исследовании была проанализирована гостиничная сфера города Белгорода. Отмечено, что с учетом динамичности гостиничного сегмента и внутреннего потенциала, услуги сферы гостиничного бизнеса способны внести значительный вклад в социально-экономическое развитие города при определенных условиях.

Для нашего города и региона в целом, можно выделить ряд доминирующих факторов, которые задают основные векторы в стратегии развития предприятий сферы гостеприимства:

- деловая активность;
- событийность (активная жизнь города);
- сезонность;
- исторические даты.

На наш взгляд, основным направлением развития гостиничной индустрии города станет дальнейшее погружение в сегмент бизнес-туристов, формирование стабильной клиентской базы и работа с крупными предприятиями. Безусловно, успешность гостиничного бизнеса будет определяться дальновидностью и масштабностью мышления менеджмента конкретного предприятия.

Российский порядок классификации отелей на сегодняшний день предполагает существование шести категорий предприятий: 1, 2, 3, 4, 5 звезд и «без звезд». Исходя из проведенного анализа отметим, что из 16 объектов, претендующих на звездность, по итогам проведенной аккредитованными организациями оценки, четыре объекта получили категорию «две звезды», пять объектов соответствует категории «три звезды», четыре объекта категории «четыре звезды», один объект имеет классификацию «без звезд» и одна гостиница классифицирована как «пять звезд». Гостиничный комплекс «Аврора», имеющий категорию «пять звезд» является весьма резонансным объек-

том и представители гостиничного бизнеса скептически относятся к его пятизвездности, как и некоторые эксперты отрасли.

Кроме того, прошли классификацию, но еще не внесены в реестр классифицированных объектов, средства размещения с номерным фондом свыше 50 номеров «Парк отель «Европа» (г. Белгород) и гостиница Космос (г. Старый Оскол).

Дискуссионным остается вопрос, касающийся аккредитованных организаций. На сегодняшний день право проводить классификацию определяется местными органами власти. В частности, Департамент экономического развития Белгородской области по данным сайта <https://классификация-туризм.рф> выдал аттестат трем организациям, находящимся на территории Белгородской области. При этом профиль деятельности их весьма различный. Только одна из организаций имеет косвенное отношение к гостиничному бизнесу, все остальные организации осуществляют деятельность по оказанию юридических услуг и оценки недвижимости и не имеют отношения к гостиничной деятельности.

В рамках диссертационного исследования, нами были проанализированы близлежащий регионы на предмет классификации отелей. Если посмотреть на организации, проводившие экспертизу объектов размещения, то в Белгородской области в основном это эксперты ООО «Звезды отелям» (6 классифицированных объектов), ООО «Центр промышленной безопасности и экспертизы» (3 объекта), ООО «Отель-Эксперт» (4 объекта) и ряд других организаций. Что касается местных компаний, то в настоящее время они не очень активно осуществляют работу в данном сегменте, хотя ведут активную политику информирования о изменениях в законодательстве. При этом соблюдение этических норм и правил остается весьма актуальным вопросом и оценка объектов в небольшом городе местными компаниями является сомнительной.

На гостиничный рынок Воронежской области зашли следующие аккредитованные организации: ООО «Эксперт Хоспита-лити Групп», ООО

«СКАЙГЕЙТ», ООО Центр содействия классификации «ЭКС-ПЕРТ-ОТЕЛЬ», ООО «Центр сертификации, классификации и контроля качества», ООО «СК Отель Менеджмент», ООО «Центр промышленной безопасности и экспертизы», АНО «Центр развития социального и культурно-познавательного туризма». ООО «Центр сертификации, классификации и контроля качества» осуществлял оценку объектов также в Курской и Орловской областях.

Отметим, что наибольшее количество объектов имеет категорию «три звезды». Так из всех гостиниц, представленных на 2ГИС Белгород, лишь 20% средств размещения являются классифицированными. В Воронежской области 21% классифицированных отелей, в Курской области также 21%, 16% в Липецкой области и 18% в Орловской области. Незначительный процент классифицированных объектов объясняется скорее небольшим количеством в структуре гостиничного сегмента регионов отелей емкостью более 50 номеров. Именно эта категория отелей должна пройти классификацию до 1 июля 2019 года.

Исследование показывает, что большинство объектов размещения при подаче документов претендуют на более высокую категорию. Это характерно для многих городов, не являющихся туристскими центрами. Стремление иметь большее количество звезд, иногда связано с незнанием системы классификации и отсутствием представления о требованиях к категоризации номеров, квалификации персонала и пр. Также многие объекты изначально не планировались под гостиничный бизнес и не в полной мере соответствуют техническим характеристикам, предъявляемым к объектам размещения. Отдельного внимания заслуживает оценка персонала.

Учитывая данные обстоятельства, в контексте диссертационного исследования предлагается дополнить порядок классификации гостиниц, учитывая региональную специфику и разработать алгоритм подготовки к классификации и категоризации гостиниц для гостиниц города и области. Предлагается, прежде чем направлять заявку в аккредитованную организацию,

необходимо более детально подойти к изучению нормативной базы по классификации, самой системы классификации, порядка классификации, а также выбору аккредитованной организации.

Предлагается изучить внимательно требования к оснащенности номеров, а также технические параметры к гостиницам прежде, чем заявлять и заполнять заявку на определенную категорию. Для более эффективной работы предлагается разработать программу повышения квалификации руководителей по «Классификации гостиниц и иных средств размещения» и осуществлять методическую поддержку объектам размещения при прохождении классификации и подаче заявок на классификацию в аккредитованную организацию.

Очень важным вопросом является выбор аккредитованной организации. Учитывая рост предложений по оказанию данных услуг, необходимо детально подойти к выбору организации. При проведении сравнительной оценки основными критериями должны быть: профессионализм; надежность компании; опыт работы в данной сфере; наличие собственных экспертов в штате; количество классифицированных объектов, зарегистрированных на сайте Министерства экономического развития.

При подготовке документов необходимо изучить перечень документов и материалов, представляемых средством размещения экспертной комиссии и в случае необходимости получить соответствующую консультацию.

В рамках диссертационного исследования представлен алгоритм подготовки к классификации и категоризации средств размещения.

Также, отмечается, что проблема категоризации средств размещения является одной из важнейших с точки зрения управления качеством, как непрерывным процессом использования ресурсов посредством планирования, организации, мотивации, контроля для достижения желаемого уровня услуг у посетителей. Однако, исследование показало, что принимаемые меры по государственному регулированию развития гостиничного сектора осуществляется медленно, действующая нормативно-правовая база, регламентирую-

щая туристскую, в том числе и гостиничную деятельность, является несовершенной и требует доработки.

Для развития этой отрасли в регионе и реализации поставленных перед ней целей необходимо решить, на наш взгляд, следующие задачи:

- совершенствовать законодательную базу и создать эффективные механизмы ее реализации;
- активизировать систему государственного регулирования в регионах (с точки зрения целостности);
- необходима централизация системы координации предприятий гостиничного сектора, так как подчинение предприятий размещения гостей (санаторно-курортных, оздоровительных и пр.) осуществляется различными министерствами и ведомствами, а также другими исполнительными органами власти;
- формировать имидж города как привлекательного туристского объекта;
- обеспечить безопасность и защиту прав гостей (туристов);
- активизировать темпы роста объема иностранных и отечественных инвестиций в развитие материально-технической базы гостиничного сектора страны: обеспечить отрасль и гостиничный сектор высококвалифицированными специалистами, развивать международное сотрудничество в области туризма, гостиничного сектора, ресторанного бизнеса; внедрять и поддерживать международные стандарты обслуживания и требования, которые предъявляет к гостиничным услугам мировое сообщество (особенно в регионах).

В рамках диссертационного исследования можно выделить области воздействия на качество обслуживания отдельно взятого гостиничного предприятия: состояние материально-технической базы размещения, питания, мест общего пользования, а также прочих основных фондов гостиницы; применяемые технологии производства и обслуживания посетителей; профессионализм и компетентность обслуживающего персонала; способность работников к созданию атмосферы гостеприимства, определяемая морально-

нравственными качествами каждого работника; управление качеством обслуживания на основе разработки и внедрения локальных и всеобщих стандартов качества, корректировки обслуживания.

Таким образом, система классификации находится в постоянном движении и несмотря на ее относительную понятность результаты нового исследования компании Amadeus и сети отелей InterContinental Hotels Group (IHG) свидетельствуют о грядущих кардинальных изменениях: смена традиционной классификации номеров станет одним из ключевых трендов, выявленных в ходе опроса. Уже скоро гости смогут менять конфигурацию номеров, смотреть собственный контент по телевидению или даже бронировать ту самую комнату на третьем этаже с любимившимся видом из окна.

Список использованных источников

1. Российская Федерация. Об основах туристской деятельности (ред. от 29.06.2015) : федер. закон : [принят Гос. Думой 4 октября 1996 г. : одобр. Советом Федерации 14 ноября 1996 г.].

2. О подготовке и проведении в Российской Федерации чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года, Кубка конфедераций FIFA 2017 года и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации: Федеральный закон Российской Федерации от 24 нояб. 2006 № 108-ФЗ URL: <https://классификация-туризм.рф> (Дата обращения: 25.05.2019).

3. Об утверждении порядка ведения перечня аккредитованных организаций, осуществляющих классификацию гостиниц, классификацию горнолыжных трасс, классификацию пляжей, и размещения сведений, содержащихся в таком перечне, на официальном сайте Министерства экономического развития Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: приказ Минэкономразвития России от 29.03.2019 № 174 URL: <https://классификация-туризм.рф> (Дата обращения: 25.05.2019).

4. Об утверждении порядка уведомления аккредитованными организациями о планируемом ими осуществлении классификации гостиниц, классификации горнолыжных трасс, классификации пляжей уполномоченных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, на территориях которых планируется осуществлять соответствующую классификацию, а также формы такого уведомления: приказ Минэкономразвития России от 20.03.2019. № 140. URL: <https://классификация-туризм.рф> (Дата обращения: 25.05.2019).

5. Об утверждении Положения о классификации гостиниц : постановление Правительства РФ от 16.02.2019. № 158. URL: <https://классификация-туризм.рф> (Дата обращения: 22.02.2019).

6. Amadeus и IHG предсказывают будущее сферы гостеприимства РФ от 06.05.2019 № 1450. URL: <https://hotelier.pro/news/item/3930-amadeus-i-ihg-predskazyvayut-budushchee-sfery-gostepriimstva> (Дата обращения: 14.02.2019).

7. Андреев К. А. Понятие малого средства размещения. Классификации основных видов малых средств размещения // Российской Вестник Евразийской науки. 2018, №4, Том 10 2018 URL: <https://esj.today> (Дата обращения: 25.03.2019).

8. Бажнов П. Как в Китае отелям Присваивают Звезды? URL: <https://cnlegal.ru/?s> (Дата обращения: 15.04.2019).

9. Белякова Н.В., Викторова Е.В., Дыбаль М.А., Евдокимова Л.О., Егорова Н.М. и др. Экономика, планирование и прогнозирование развития предприятий туристской индустрии: учебное пособие. СПб., 2015. 356 с.

10. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: Учебное пособие. – М.: Альфа-М; НИЦ ИНФРА-М, 2012. 224 с.

11. Booking.com. URL: <http://www.booking.com/> (Дата обращения 27.03.2019)

12. Волков Ю.Ф. Гостиничный и туристский бизнес. Ростов н/Д: Феникс, 2014. 637с.

13. Волков Ю.Ф. Экономика гостиничного бизнеса: Учебное пособие. Ростов н/Д: Феникс, 2015. 380 с.

14. Валянин К.А. К вопросу об операционном анализе безубыточности отеля и дифференциации гостиничных услуг Финансовые аспекты структурных преобразований экономики. 2018. № 4. С. 49-53.

15. Виткалова К.А., Стандартизация гостиничной индустрии //Научно-практический электронный журнал Аллея Науки / 2017 №5. URL: [http://www. Alley-science.ru](http://www.Alley-science.ru) (Дата обращения 28.11.2018).

16. Гаврилова А.Ю., Воронцова Г.Г. Актуальные вопросы классификации гостиниц и иных средств размещения: требования и различия катего-

рий: сборник трудов Санкт-Петербургский государственный экономический университет. Санкт-Петербург, 2016. С.31-33.

17. Гостиничный бизнес занимает ведущее место в индустрии гостеприимства. URL: [http:// www. ambasador. ru/_gostinichnyi_biznes_zanimaet_vedushee. html](http://www.ambasador.ru/_gostinichnyi_biznes_zanimaet_vedushee.html). (Дата обращения: 25.02.2019).

18. Геллерт Е.А. Особенности сертификации в гостиничном бизнесе // Научно-практические исследования, Омск 2018. С.19-21. URL: : <https://orcacenter.ru/journals/sp-research/spr-2018-01.pdf> (Дата обращения:12.02.2019).

19. 2ГИС URL: <https://2gis.ru/belgorod> (Дата обращения: 25.03.2019).

20. Департамент национальной политики, межрегиональных связей и туризма города Москвы URL: <http://moscomtour.mos.ru> (Дата обращения: 25.12.2018).

21. Девять технологических трендов, способных изменить путешествия в XXI веке. Исследование Sabre. Как блокчейн, нейронные интерфейсы и дополненная реальность влияют на тревел-индустрию: URL: <http://hotelier.pro/tourizm/item/2947-sabre> (Дата обращения: 25.12.2018).

22. Духовная Л. Л. Современные подходы к классификации средств размещения: зарубежный и российский опыт: сб. статей научно-практической конференции / Сервис в России и за рубежом. 2017. № 1 (71). С. 17-26. (Дата обращения: 15.11.2018).

23. Доценко О.В. Системы классификации гостиниц / URL: <http://xreferat.com/103/2356-1-sistemy-klassifikacii-gostinic.html> (дата обращения: 16.12.2018).

24. Ефимцева Т. В. Классификации гостиниц в Российской Федерации // Актуальные проблемы российского права. 2018. № 11. С. 26-31

25. Здоровый отдых. Позиционирование гостиничного продукта. URL: [http://www. z-o. ru/ pozicionirovanie-gostinichnogo-produkta-page7.html](http://www.z-o.ru/pozicionirovanie-gostinichnogo-produkta-page7.html) (Дата обращения: 25.04.2019).

26. Зяблова А.А. Обязательная классификация в рамках подготовки к чемпионату мира по футболу как фактор повышения конкурентоспособности гостиницы // Актуальные проблемы развития индустрии гостеприимства: сб. материалов междунар. науч. Конф. / Санкт-Петербург, 2016. С.41-45

27. 10,5 тыс «звездных» объектов. Лидеры добровольной классификации и подготовка к мундиалю. Что скажет Госдума дума. URL: <https://hotelier.pro/news/item/3076-star-top> (Дата обращения: 15.03.2019).

28. Исследование EY. Предпочтения иностранных туристов в России. Hotelier.PRO URL: <http://hotelier.pro/news/item/2964-ey>

29. Исследование Booking.com. Самые гостеприимные города России по версии путешественников. Рейтинг популярных типов размещения. Hotelier.PRO: <http://hotelier.pro/news/item/3011-booking> (Дата обращения: 13.01.2019).

30. Исследование JLL: 6.200 номеров введено в строй в 2017-м году в России, СНГ и на постсоветском пространстве. Треть объема – Москва. URL: <http://hotelier.pro/news/item/3215-jll2017> (Дата обращения: 12.04.2019).

31. Калачев И. А., Карпошевич П. В. Звезды отелей США URL: <https://www.city-of-hotels.ru/165/types-of-hotels-ru/hotel-classification-use.html> (Дата обращения: 11.02.2019).

32. Краснова Е. А., Маврина Н. Ф. Международный опыт классификации гостиниц и иных средств размещения // Индустрия туризма: возможности, приоритеты, проблемы и перспективы: сборник научных трудов XI Международной научно-практической конференции, 2018 г. М.: Московский государственный институт индустрии туризма имени Ю.А. Сенкевича, 2018. – С.62-73.

33. Классификация гостиниц: в парижских отелях произошла революция URL: <http://prohotel.ru/news-138862/0/>

34. Келиоглу Ю.В. Анализ основных проблем рынка гостиничных услуг и пути их решения в современных условиях экономики России 2017

URL: <http://is.nkzu.kz/publishings/%7B6932DADC-864E-4FBD-ADD0-0A4B23A009B5%7D.pdf> (Дата обращения: 27.04.2019).

35. Никифорова И. В., Семенчук Н. О. Обязательная классификация гостиниц и иных средств размещения как бизнес-процесс (на примере Калининградской области) Вестник Балтийского федерального университета им. И. Канта. Сер. : Гуманитарные и общественные науки. 2016. № 3. С. 104-111.

36. Никифоров, И. В. Классификация и сертификация гостиниц как основа управления качеством услуг в гостиничном бизнесе / И. В. Никифоров // Вестник Российской академии естественных наук. СПб., 2012. 267 с.

37. Мардич Е. П. Классификация гостиниц по различным критериям Scientific Cooperation Center «Interactive plus» URL : <https://interactive-plus.ru/e-articles/535/Action535-469637.pdf> (Дата обращения: 12.03.2019).

38. Маврина Н.Ф., Краснова Е.А. Особенности подходов к классификации гостиниц и иных средств размещения ведущих стран туристского рынка. Бизнес-технологии в туризме и гостеприимстве: сб. материалов междунар. науч. конф. / Российский государственный университет туризма и сервиса. 2018 С. 187-194

39. Морева С.Н., Любимова Л.А. Парадигма повышения конкурентоспособности предприятий сферы индустрии гостеприимства В книге: Непроизводственная сфера в новой экономике России Коллективная монография. Тамбов, 2015. С. 92-117.

40. Мартынова В.А. История развития классификации гостиниц в России // Научный вестник МГИИТ. 2012. № 3 (17). С. 11-15.

41. Национальный каталог средств размещения России URL: <https://www.Lodging.ru>

42. Печерица Е. В., Повышение конкурентоспособности хозяйствующих субъектов гостиничного бизнеса на основе дифференциации услуг* Региональная экономика: теория и практика 2012, № 27. С.45-55

43. Портал про гостиничный бизнес. URL: <http://prohotel.ru/journal-139825/0/>. (Дата обращения: 25.05.2019).

44. Портал про гостиничный бизнес. Корпоративная культура и имидж отеля. URL: <http://prohotel.ru/articles-6009/0/>. (Дата обращения: 25.05.2019).
45. Преимущества качественного обслуживания. URL: http://tourlib.net/books_tourism/kotler_tourism_12.htm. (Дата обращения: 20.05.2019).
46. Правовое обеспечение туризма: учебник / Под общ. ред. Е. Л. Писаревского. М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. 162 с.
47. Рейтинг туристической привлекательности стран мира. URL: www.news.turizm.ru/russia. (Дата обращения: 14.05.2019).
48. Российская Гостиничная Ассоциация – РГА. URL: <http://rha.ru/> (Дата обращения: 21.05.2019).
49. Рынок глобального гостеприимства переживает инвестиционный бум / Современный отель. 2015. №2. С. 4.
50. Самойлова Е. А. Управление конкурентоспособностью предприятий сферы гостиничного хозяйства : дис. ...канд. эк. наук / Е. А. Самойлова. – М . МосАП, 2013. 178 с.
51. Статистические показатели взаимных поездок граждан Российской Федерации и граждан иностранных государств URL : <http://www.russiatourism.ru/contents/statistika>.
52. Социально-экономическое положение Белгородской области в 2018 году: комплексный доклад. Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Белгородской области, Белгород. 274 с.
53. Статистический ежегодник. Белгородская область. 2018 : Стат.сб./ Белгородстат.- Белгород, 2018.580 с.
54. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса. URL: <http://www.frontdesk.ru/news/odnorazovye-pulty-dlya-gostinichnyh-tvs-semenami-rasteniy-royavilis-v-rossii> (Дата обращения 03.04.2019)
55. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса frontdesk.ru. URL: <http://www.frontdesk.ru/> (Дата обращения 1.04.2019)

56. Стороженко Р. С. Обеспечение конкурентоспособности предприятий гостиничного бизнеса. URL: http://www.ceninauku.ru/info/page_27693.htm. (Дата обращения 03.04.2019)
57. Сущность и специфика гостиничных услуг. URL: <http://www.hotel-ua.info/index.php?o=70>. (Дата обращения 03.04.2019)
58. Сочи экспресс. URL: <http://www.sochi-express.ru/sochi/news/sochi/88852/> URL: (Дата обращения 13.04.2019)
59. Трипадвизор URL: <https://www.tripadvisor.ru/Restaurants/>(Дата обращения 27.03.2016) (Дата обращения 28.03.2019).
60. Терентьева Л.Ю. Малые формы гостиничного бизнеса и конкурентные стратегии: возможности адаптации Ученые записки Тамбовского отделения РoСМУ. 2013. № 1. С. 151-155.
61. EY представила ежегодную сводную аналитику International Hotel Brands in Russia 2018. Hotelier.PRO URL: <http://hotelier.pro/management/item/3199-ey> (Дата обращения 03.04.2019)
62. Управляющая компания: мифы и реальность / Современный Отель. 2017. № 11. URL: <http://www.hotelexecutive.ru/article.php?numn=12651>(Дата обращения 03.05.2018)
63. Шахназарян Б. А. Исследование проведения государственной классификации гостиниц для повышения конкурентоспособности предприятий // Повышение конкурентоспособности социально-экономических систем в условиях трансграничного сотрудничества регионов / Ялта, 2017.
64. Федеральный перечень туристских объектов URL: <https://классификация-туризм.рф> (Дата обращения 03.04.2019)
65. Федеральное агентство по туризму. Статистические данные.: <https://www.russiatourism.ru/contents/statistika/statisticheskie-dannye-po-rf>
66. Харченко Ю. В., Шенкарь Т. Т. Процедура оценки соответствия средств размещения // Интерактивная наука URL: [/https://interactive-science.media/ru/keyword/340190/articles](https://interactive-science.media/ru/keyword/340190/articles) (Дата обращения 03.03.2019)

67. Янкевич, В. Н. Туризм и гостиничное хозяйство : учебное пособие / В. Н. Янкевич. – М. : Финансы и статистика, 2013. – 415 с.

68. Burack, E. H., and Mathys, NJ. Environmental Scanning Improves Strategic Planning, Personnel"Administrator, vol. 34, no. 4,2008, pp. 82-87.

69. American Automobile Association Access mode: <https://en.wikipedia.org/wiki/> (Date of the application: 30.11.2018).

70. UNWTO Tourism Highlights: 2017 Edition URL: <http://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284419029> (Date of the application: 30.03.2018)

Приложения