

КЛАССИФИКАЦИЯ И СТАНДАРТИЗАЦИЯ КОЛЛЕКТИВНЫХ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ В РЕГИОНЕ

Л. Е. Иванова, студентка группы Т-10(1), 5 курс

О. В. Арлашкина к. соц. н., доцент

Хакасский государственный университет имени Н.Ф. Катанова

655017, Республика Хакасия, г. Абакан, ул. Ленина, д. 90

г. Абакан

Размещение - самый важный элемент туризма. Нет размещения (ночевки) – нет туризма. Это непреложное и жесткое требование экономики любого туристского региона или центра, жаждущего твердых и больших доходов от приема туристов и эксплуатации своих туристских ресурсов. Гостиничная индустрия - это суть системы гостеприимства. Она и исходит из древнейших традиций, присущих практически любой общественной формации в истории человечества, - из уважения гостя, торжества его приема и обслуживания. Отметим, что есть туристские центры и местности, живущие исключительно за счет транзитных туристов и экскурсионного обслуживания. Но в этом случае для получения значительных доходов туристский продукт должен иметь значительный уклон в сторону товарной составляющей [5].

Можно сказать, что в течение последних пяти лет в России наблюдается стремительное развитие гостиничного бизнеса. В крупные города приходят международные отели, растет число маленьких частных отелей, реконструируются старые советские гостиницы. Правда, количественный рост далеко не всегда сопровождается одновременным повышением качества обслуживания и уровня сервиса.

«Прошедшие 15-17 лет для гостиничного бизнеса стали эпохой революционных преобразований, — рассказывает исполнительный директор Российской гостиничной ассоциации (РГА) Геннадий Ламшин. — После распада Советского Союза все внутрикорпоративные связи в разных отраслях, в том числе в сфере гостеприимства, были резко нарушены, многие из средств размещения стагнировали. Тяжелые времена миновали, отрасль начала развиваться — сначала робко, затем все более динамично».

Лидерами по развитию гостиничного бизнеса сегодня являются Москва, Санкт-Петербург, Сочи. Быстро растет отельный бизнес в Калининграде, Томской и Волгоградской областях, на Урале (в частности, в Челябинске и Екатеринбурге), а также в Красноярске. От них немного отстают Дальний Восток.

В настоящее время в Москве наибольшим спросом пользуются именно 2-3-звездные отели, в которых загрузка достигает 80% в год. Однако, несмотря на дефицит качественного гостиничного сервиса эконом-класса,

столица делает акцент на создание отелей для путешественников с высоким достатком.

Сегодня, по данным РГА, на Москву и Санкт-Петербург приходится около 70% всего оборота гостиничного рынка России. «Но с каждым годом соотношение будет постепенно меняться в пользу регионов», — прогнозирует г-н Ламшин. В провинции строится все больше гостиниц. К тому же в Москве номерной фонд сокращен за счет сноса и реконструкции таких больших отелей, как «Россия», «Москва», «Интурист», «Спорт», «Минск» и ряда менее крупных объектов. В итоге многие гостиницы эконом-класса переполнены, а цены на их услуги растут. В Петербурге, напротив, за последний год номерной фонд прирастает за счет создания малых гостиниц на базе квартир в домах, расположенных в центре города.

Помимо Петербурга, сегодня бум строительства малых отелей наблюдается в Краснодарском крае (в частности, в Сочи на всей прибрежной 100-километровой полосе и в Геленджике), а также в пригородах Иркутска (акватория Байкала). Объем ввода таких гостиниц ежегодно прирастает в целом по стране на 50%. Сегодня малые отели зачастую занимают самые ликвидные участки в центре городов, причем без инвестиций в приобретение земли и строительство новых зданий. Правда, уровень сервиса в таких заведениях далеко не всегда соответствует стандартам государственной Системы классификации средств размещения. Многие из отелей (особенно на юге страны) не имеют четкой категории.

Впрочем, подобная ситуация складывается и в «большом» отельном бизнесе: во многих городах владельцы отремонтированных старых советских гостиниц и новых отелей не спешат добиваться «звезд», позиционируя себя условно как отели «бизнес - класса» или «среднего класса» и т. д. Это дает отельерам определенную степень свободы: ведь получение «звезд» и постоянное поддержание «звездного» уровня требует серьезных усилий. Тем более, классификация в отличие от сертификации — дело сугубо добровольное.

Другое дело — внутренние стандарты, т.е. собственные правила, регламентирующие все сферы деятельности отеля. Сегодня они есть у каждого уважающего себя гостиничного предприятия. Если верить экспертам, культуру внедрения собственных внутренних стандартов на постсоветский гостиничный рынок привнесли иностранные отельеры [8].

Стандартизация — деятельность по установлению норм, правил и характеристик (требований) в целях обеспечения: безопасности продукции, работ и услуг для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества потребителя; технической и информационной совместимости, а также взаимозаменяемости продукции; качества продукции, работ и услуг в соответствии с уровнем развития науки, техники и технологии; единства измерений; экономии всех видов ресурсов; безопасности хозяйственных объектов с учетом риска возникновения природных и техногенных катастроф

и других чрезвычайных ситуаций; обороноспособности и мобилизационной готовности страны.

Цели стандартизации, излагаемые в Законе РФ "О стандартизации", отражают ее двудеиный характер в настоящее время. С одной стороны, главная ее цель - это установление обязательных требований по безопасности, технической и информационной совместимости, а также взаимозаменяемости продукции и безопасности хозяйственных объектов, а с другой - разработка рекомендаций по потребительским показателям продукции исходя из необходимости повышения ее качества и экономии ресурсов.

К нормативным документам по стандартизации относятся государственные стандарты России; правила, нормы, и рекомендации по стандартизации; общероссийские классификаторы технико-экономической информации; стандарты отраслей и предприятий; стандарты научно-технических, инженерных обществ и других общественных объединений.

Стандарты туристского и гостиничного обслуживания являются частью государственной системы стандартизации Российской Федерации, определяющей цели и задачи стандартизации в области туризма и гостиничного менеджмента, основные принципы и организацию работ, категории нормативных документов, виды стандартов и основные положения по международному сотрудничеству. Целями стандартизации в сфере туристского обслуживания являются обеспечение заявленного уровня качества и безопасности потребления турпродукта или отдельной туристской услуги, защита интересов потребителей туристских услуг от недобросовестной конкуренции на рынке.

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

Стандарт как нормативный документ в более широком смысле - документ, содержащий правила, общие принципы, характеристики, касающиеся определенных видов деятельности, в том числе и гостиничной, и доступный широкому кругу потребителей. Стандарт является одним из эффективных инструментов регулирования рынка гостиничных услуг, позволяющий воздействовать как на недобросовестных изготовителей, так и на продавцов, и потребителей гостиничных услуг. Стандарт по своей природе предназначен для установления минимально необходимых требований, делающих любой продукт или услугу соответствующими своему назначению по формализованным критериям надежности, безопасности, качества и т. д.

Объектом стандартизации является услуга, производственный процесс оказания услуги или ее результат, подлежащие стандартизации. Под услугой

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

Стандарт определяет требования к гостиницам любой категории. И наличие стандартов включено в условия классификации средств размещения [1].

Классификация средств размещения подразделяется на несколько типов:

1) коллективные средства размещения – предприятие, которое имеет единый аппарат управления и постоянно предоставляет посетителям услуги по размещению и проживанию в номерах (число номеров обязательно должно быть более десяти);

2) индивидуальные средства размещения, к которым относятся квартиры, комнаты в квартирах, дома, сдаваемые в аренду.

Классификация гостиниц – это определение соответствия гостиничного предприятия критериям или стандартам обслуживания. Принятая в каждой стране классификация содержит категорию разрядности, которая является качественным параметром стандарта. Наиболее популярными системами классификации являются: система звезд, система букв, система «корон». Французская национальная система пяти звезд является наиболее распространенной системой классификации в мире. Эта система устанавливает категории, каждая категория соответствует количеству звезд (от одной до пяти). Разрядность гостиницы влияет на ее престиж, формирование клиентуры, стоимость гостиничных услуг и др.

Для присвоения одной из категорий должны быть учтены минимальные требования, такие как:

- количество комнат;
- общие помещения;
- оборудование отеля;
- комфортность жилья;
- обслуживание;
- доступность инвалидам и лицам с ограниченной

подвижностью. Помимо требований существует несколько критериев классификации гостиниц:

1. По месторасположению гостиницы могут быть: расположенные в черте города, на морском побережье, расположенные в горах;

2. По продолжительности работы гостиницы бывают: работающие круглогодично и сезонные;

3. По продолжительности пребывания гостей гостиницы различаются на: рассчитанные для длительного пребывания и для кратковременного;

4. По уровню цен на номера гостиницы классифицируют на: бюджетные, экономичные, средние, первоклассные, апартаментные, фешенебельные;

5. По вместимости гостиницы разделяются на: малые - до 100-150 номеров, средние - от 100 до 300-400 номеров, большие - от 300 до 600-1000 номеров, гиганты - более 1000 номеров;

6. по цели использования: гостиницы делового назначения и гостиницы для отдыха (курортные, туристские) [3].

Говоря о нашем регионе, «Туризм в Республике Хакасия одна из активно развивающихся отраслей и в настоящее время в республике действует Государственная программа Республики Хакасия «Развитие туризма в Республике Хакасия (2011-2016 годы)». Основной целью программы является повышение конкурентоспособности туристского рынка республики, в том числе и развитие гостиничного сектора.

Так же поток туристов в республику увеличивается с каждым годом. Среди средств размещения у туристов есть выбор: базы отдыха, пансионаты, большие и малые гостиницы Республики Хакасия, также гости города могут снять жилье у частных лиц.

На сегодняшний день в Республике Хакасия насчитывается более 20 гостиничных предприятий. Но только одно прошло официальную классификацию. В связи с этим возникает вопрос о классификации и стандартизации коллективных средств размещения и повышении конкурентоспособности среди них [4].

Отель «Саяногорск» стал первой и пока единственной в Хакасии классифицированной гостиницей. 17 марта 2014г. отель получил Свидетельство о присвоении категории «Три звезды» [2].

Так же в Хакасии в городе Саяногорске в рамках празднования Всемирного дня туризма состоялось первое совещание представителей гостиничного бизнеса на тему «Классификация коллективных средств размещения». В совещании приняли участие управляющие гостиницами, представители администрации Саяногорска и Государственного комитета по туризму Республики Хакасия. Совещание состоялось на базе отеля «Саяногорск», который первый из коллективных средств размещения Хакасии прошел процедуру сертификации и получил статус «Три звезды». Участники совещания обменялись опытом по управлению гостиничным бизнесом, а также с интересом выслушали доклад о процедуре классификации гостиниц [7].

Еще одно предприятие гостиничной сферы планирует пройти классификацию, а именно Отель «Абакан». Отель «Абакан» расположен в центре города и согласно уставу 2014 г. целью деятельности ООО Отель «Абакан» является получение прибыли.

На сегодняшний день отель не соответствует существующим требованиям прохождения классификации, но претендует на категорию, и сталкивается с некоторыми рисками, которые в последующем приведут к успеху и увеличению прибыли.

Данное гостиничного предприятия уже пошло на некоторые риски, и начало реконструкцию отеля и совершенствование своей деятельности в соответствии с существующими требованиями классификации и стандартов.

В отеле уже проведены работы связанные с:

- *изменением и реконструкцией здания и прилегающей территории.* В отеле были полностью заменены старые окна на новые стеклопакеты, что существенно сократило уровень шума в номерах, окна которых выходят на центральные улицы города. В 2014 году были произведены архитектурно-планировочные изменения на 1-ом этаже здания. Сокращена площадь холла с 40 кв. м. до 33 кв. м., заложена арка, ведущая к конференц-залу, кабинету косметолога, буфету и д.р. Данные помещения расположили на других этажах здания. В перспективе планируется увеличение парковки и создание небольшого сквера с лавочками на месте, где в данный момент располагаются ларьки быстрого питания;

- *переоборудованием и обновлением номерного фонда.* В мае – июне 2014 года проводилась оценка номерного фонда отеля в соответствии с присвоенной им категории с разработкой рекомендаций по совершенствованию. В отеле были ликвидированы номера 3 категории. В некоторых номерах заменили мебель, дополнили комплектацию (чайные наборы, столовые принадлежности, бытовые приборы и прочее). Номерной фонд (63 номера, 9 номеров 2 категории, 28 номеров 1 категории, 19 номеров 1 улучшенной категории, 5 студий, 1 люкс, 1 апартаменты.) по факту на февраль 2015г. приведен в соответствие с системой классификации гостиниц РФ от 12.03.2012г. на 70; [6]

- *повышением квалификации сотрудников.* В отеле внедрены стандарты обслуживания должностные инструкции для персонала. В стандартах обслуживания содержатся требования к внешнему виду, должностные обязанности, правила обслуживания, сведения о запрещенных формах поведения. Выполнение стандартов ведется и фиксируется в отчетах ежедневно, за не соблюдение стандартов существует система штрафов. Должностные инструкции содержат информацию об обязанностях, правах и ответственности персонала. Также содержат перечень тех знаний, какими должен обладать сотрудник;

- *сменой ценовой политики в соответствии с категорией.* Ценовая политика отеля была изменена в связи с реконструкцией номерного фонда.

- *внедрением и расширением дополнительных услуг.* Дополнительные услуги в отеле подразделяются на бесплатные (заказ такси; круглосуточное обслуживание номеров; побудка; чистка обуви; кабельное ТВ; свободный доступ Wi-fi и др.) и бесплатные (прочие услуги). Услуга питания в отеле на данный момент не предоставляется, но в будущем планируется открытие ресторана.

Отель «Абакан» на данный момент соответствует существующий требованиям классификации гостиницы менее чем на 90%, но претендует на категорию и продолжает совершенствоваться в данном направлении.

Руководство отеля понимает, что получит выгоды от наличия официальной классификации гостиницы, а это:

- повышение привлекательности средства размещения у туристов из-за наличия классификации;
- повышение конкурентоспособности среди его конкурентов в регионе;
- увеличение потока туристов и как следствие увеличение прибыли;
- занесение отеля/гостиницы в единый перечень классифицированных гостиниц и иных средств размещения, размещенный на сайтах Министерства культуры РФ и Российской Гостиничной Ассоциации;
- соответствие категоризации способствуют более четкому контролю за состоянием качества предоставляемых услуг.

Можно сделать вывод, что наличие у предприятия гостиничной сферы категории «звездности» говорит об определенном наборе услуг и качестве сервиса. Кроме того, «звездность» гостиницы вызывает у клиентов доверие. А для развития туризма в регионе важно не только наличие интересных объектов туристского показа, но и возможность комфортного размещения туристов.

Список литературы:

1. Государственное регулирование гостиничного дела [электронный ресурс] // URL: http://dw6.ru/standartizatsiya_gostinichnyh_uslug.html/ - Дата обращения 17.04.2015.
2. Информационный сайт отеля «Саяногорск» [электронный ресурс] // URL: <http://sayanhotel.ru/>. – Дата обращения 15.04.2015.
3. Классификация гостиниц разных стран [электронный ресурс] // URL: <http://hotel.web-3.ru/world/>. – Дата обращения 15.04.2015.
4. Постановление правительства республики Хакасия от 23 ноября 2010 года № 629 «Об утверждении государственной программы республики Хакасия «Развитие туризма в республике Хакасия (2011-2016 годы)».
5. Развитие гостиничного бизнеса в России [электронный ресурс] // URL: <http://prohotel.ru/review-152562/0/>. – Дата обращения 15.04.2015.
6. Сайт отеля «Абакан» [электронный ресурс] // URL: <http://www.abakan-hotel.ru/index.php>. – Дата обращения 24.03.2015.
7. Туристско-информационный портал Республики Хакасия «Хакасия – теплая Сибирь» [электронный ресурс] // URL: www.urism19.ru/ru/municipality/2161.html. – Дата обращения 24.03.2015.
8. Фролова, Т. А. Экономика и управление в сфере социально-культурного сервиса и туризма [электронный ресурс] // URL: <http://www.aup.ru/books/m19/>. Дата обращения 24.03.2015.

