

МЕЖДУНАРОДНЫЙ ОПЫТ КАТЕГОРИЗАЦИИ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ ТУРИСТОВ

Галасюк С.С. (Galasyuk S.S.)

Одесский государственный экономический университет, Одесса, Украина
Odessa State Economics University, Odessa, Ukraine

Категоризация средств размещения туристов применяется во всем цивилизованном мире. Существуют разные подходы к категоризации, которые зависят от модели государственного регулирования в сфере туризма, принятой в той или иной стране:

- так, в одних государствах сертификация на получение определенной категории средствами размещения проводится в обязательном порядке, а в других странах эта процедура осуществляется полностью на добровольной основе;

- кроме того, вопросы категоризации могут решаться на разных уровнях государственного управления – во Франции, например, это прерогатива центральных органов власти в сфере туризма, а в соседней Испании – региональных;

- во многих странах мира одновременно используются несколько систем категоризации для разных типов средств размещения – например, в Словении наряду со «звездами» для гостиниц существуют «яблоки» для фермерских домов, в Чехии – «львы» для категоризации санаториев в Карловых Варах и др.;

- также сертификация может проводиться и негосударственными организациями, если в стране отсутствует механизм государственного регулирования в этой области. Так, например, в Швейцарии сертификация гостиничных услуг не является предметом нормативно-правовых актов, то есть не носит официального характера, а проводится по инициативе представителей гостиничного бизнеса или по договоренности между владельцами отелей. Кроме того, многие гостиничные цепи вводят собственные стандарты обслуживания, на основе которых добровольно сертифицируют свои услуги и определяют разрядность гостиничных предприятий.

Итогом сертификации в гостиничном бизнесе становится получение средствами размещения определенного сертификата о соответствии уровню безопасности оказываемых услуг. Также разные средства размещения могут получать сертификат, который подтверждает их разряд, что является составной частью принятой в данной стране системы сертификации.

В настоящее время единой, принятой во всем мире системы категоризации средств размещения не существует. По оценкам специалистов, насчитывается около 30 систем классификации отелей, которые либо устанавливаются законодательно, то есть на уровне государства, либо

используются отдельными гостиничными цепями для своих подразделений, либо являются итогом деятельности негосударственных общественных организаций.

Наиболее распространенными в мире системами категоризации средств размещения являются следующие:

- система «звезд» (от 1 до 5), которую еще называют «европейской» или «французской», применяемой во Франции, Австрии, Венгрии, Египте, Китае, России, Украине и др.;

- система букв, которая параллельно со звездной, используется в Греции (Deluxe = 5 звездам, далее в порядке убывания – А, В, С);

- система «корон», «ключей» и «лун», которая была характерна для Великобритании (сейчас в этой стране осуществляется постепенный переход на звездную классификацию);

- система баллов – от 100 баллов до 290 баллов – так называемая «индийская» система, которая применяется обычно в странах Азии и Африки;

- система разрядов (Израиль);

- система «алмазов» (существующая в США наравне со звездами) и т.п.

В целом, создать единые для всех нормы, по которым можно классифицировать средства размещения, очень трудно, а контролировать их соблюдение практически невозможно. Системы классификации отличаются друг от друга не только символикой, количеством категорий, но и стандартами обслуживания.

Подобные расхождения возникают в связи с различными культурно-историческими, социально-экономическими и юридическими особенностями государств, их климатическими условиями, зависят от менталитета местного населения, то есть от его национальных традиций, обычаев и привычек. Это связано с тем, что основными клиентами отелей являются отечественные туристы, которые в 70 – 90% обеспечивают загрузку средств размещения в течение года. Внутренние туристы фактически и определяют требования относительно гостиничной базы и уровня сервиса.

Многочисленные попытки Всемирной туристической организации (UNWTO) и других международных ассоциаций в сфере гостиничного бизнеса внедрить единую классификацию отелей для того, чтобы она была понятна любому иностранному туристу, закончились безуспешно. Тем не менее, специалисты UNWTO рекомендуют использовать именно звездочную классификацию отелей, исходя из размера номеров, их планировки, удобств и оснащения, наличия вспомогательных помещений, оборудования для проведения досуга гостей и работы деловых туристов, наличия дополнительных видов оказываемых услуг и т.п.

Звездочная классификация гостиничных предприятий считается одной из самых удачных, но и она не является универсальной, потому что средства размещения разных стран имеют много отличий как в количестве устанавливаемых звезд, так и в условиях присвоения определенной категории.

Рассмотрим систему категоризации гостиничных предприятий на примере отдельных стран мира.

Франция. Несмотря на то, что Франция является родоначальницей звездочной системы классификации средств размещения, эта страна продолжительное время (с 1986 года) не имела категорию 5*, потому что максимальным считался уровень 4*Luxe. Сейчас на основании Закона «О развитии и модернизации туристического сервиса» от 22.07.2009 г. во Франции начала осуществляться реформа классификации отелей, которая проводится по двум основным направлениям: изменение норм и условий категоризации и реорганизация процедуры получения определенного количества звезд.

Преыдущая система классификации гостиничного сервиса от 1986 года основывалась, главным образом, на нормах технического оснащения отеля, что постепенно перестало отвечать требованиям современного туристического рынка. Новая классификация отелей направлена на то, чтобы:

- улучшить качество сервиса гостиничного комплекса во Франции;
- отвечать международному уровню 5*-ных отелей конкурентных для Франции туристических направлений;
- модернизировать гостиничную инфраструктуру, поддерживая инвестиции в этот сектор экономики с помощью специального плана финансирования предприятий малого и среднего бизнеса Франции;
- содействовать дальнейшему повышению популярности Франции на международном туристическом рынке.

Сертификация услуг размещения во Франции носит добровольный характер, но проводится на основании норм, установленных государственной структурой – Агентством по развитию туризма «Atout France». Сертификат соответствия действует на протяжении 5 лет (раньше он был бессрочным). По истечению этого срока необходима повторная проверка комиссией, чтобы подтвердить звездочный уровень отеля.

Согласно новой классификации средств размещения определены основные критерии, по которым проходит процедура классификации отелей. В ходе сертификации отель проверяется по 240 пунктам. Присвоением категории отелям, а также проверкой их соответствия указанным требованиям занимается специальная экспертная комиссия, уполномоченная Французским комитетом по аккредитации (COFRAC). Оплачивать работу экспертной комиссии должен владелец средства размещения.

В отелях 1-3* проверка проходит открыто, а для категории 4-5* некоторые процедуры сертификации должны проводиться тайно. В справочнике по контролю отелей установлены как методы проверки, так и способы их реализации.

Теперь на прохождение процедуры категоризации отеля понадобится всего 2 месяца, вместо 6 – 12, как это было раньше. Основные этапы сертификационной проверки, которая проводится по новым правилам, включают следующие:

- вызов экспертной комиссии, предоставление ей необходимых документов и осуществление оценки гостиничного сервиса;
- утверждение на протяжении 2-х недель отчета о работе оценивающей комиссии;
- отправка в Префектуру заключения о присвоении отелю определенного количества звезд. Сотрудники данного ведомства осуществляют проверку документов и выводов экспертной комиссии и принимают решение относительно присуждения отелю того или иного уровня «звездности».

После завершения процедуры сертификации Префектура передает свое решение о присуждении определенного количества звезд отелю в «Atout France», который формирует для опубликования полный список гостиниц всех категорий.

Австрия. Начиная с 1950-х годов Австрия прошла путь от категоризации средств размещения по буквам (от А до F) к звездам (от 1* до 5*S). Сертификация услуг средств размещения в Австрии носит добровольный характер и проводится специализированными комиссиями негосударственного профессионального объединения отельеров «Fachverbände Hotellerie», которое признано органом сертификации гостиничных услуг.

Австрийские отели проходят процедуру сертификации услуг размещения по 270 критериям; при этом максимально можно набрать 860 баллов. Критерии оценки процесса гостиничного обслуживания пересматриваются каждые пять лет с учетом исследования рынка и отображают существующие преимущества для гостей.

В систему австрийской системы сертификации услуг средств размещения заложены критерии, свидетельствующие об уровне развития материально-технической базы, санитарно-технического и гигиеничного состояния, безопасности предоставления основных и дополнительных услуг, качества обслуживания, квалификации персонала, удовлетворенности гостей, наличия их жалоб и методов решения возникающих конфликтов.

В Австрии, начиная с 2010 года, отели классифицируются по пяти категориям – от одной до пяти звезд. Кроме того, после осуществления специальной проверки отелям может быть предоставлена возможность использовать дополнительный знак – «Superior» (S), который служит для обозначения более высокого уровня качества, оказываемого средством размещения определенной категории. Так, для получения знака «Superior» в категориях 3-5 звезд необходимо проведение дополнительного контроля со стороны органа сертификации, а также положительное решение «тайного посетителя». Для присуждения категорий 1-2 звезды отелю необходимо набрать определенное количество баллов.

В целом сертификация услуг размещения в Австрии является бесплатной. Однако для присвоения категорий 3*S, 4*S, 5* и 5*S средствам размещения необходимо оплатить определенный взнос за «тайное посещение», а также сбор за обработку данных (от €200 до €500), независимо от принятого решения.

Оценка соответствия отеля заявленной категории проводится комиссией регионального (для категорий 1-4*S) или центрального органа сертификации (для категорий 5* и 5*S) на основании заявления владельца средства размещения и формуляра со сведениями о данном предприятии. Сертификат выдается на пять лет, на протяжении которых средство размещения регулярно проверяется. По результатам проверки органу сертификации дано право подтверждать полученную отелем категорию, изменять ее, а также аннулировать. Решение комиссии направляется собственнику средства размещения в письменной форме. Комиссия может посещать категоризованное предприятие без предварительного уведомления, делать фотоснимки, осуществлять видеосъемку с целью документального оформления своих выводов.

Кроме профессиональной ассоциации отельеров «Fachverbände Hotellerie», занимающейся классификацией средств размещения по звездам, в Австрии существует еще несколько систем категоризации. Например, владельцы частных пансионатов создали собственное объединение и сертифицируют уровень оказываемых ими услуг с помощью знака «Эдельвейс» (от 2 до 4 «эдельвейсов»). Ассоциация фермерских домов Австрии присваивает своим членам категории, которые обозначаются цветками маргаритки (от 2 до 4 «маргариток»). Участие в подобных системах категоризации также проводится на добровольной основе.

Турция. Согласно турецкому законодательству в области туризма, сертификации подлежат услуги разных предприятий, к которым относятся: средства размещения, предприятия питания, спортивные, развлекательные и горнолыжные центры, тематические парки, поля для гольфа, бассейны.

Согласно «Положению о сертификации туристических объектов» от 21.06.2005 г. в Турции создан специальный Комитет по сертификации в сфере туризма, решения которого приобретают силу после одобрения министром культуры и туризма.

В Турции существует четкое разделение между средствами размещения, получившими лицензию на занятие гостиничным бизнесом в Министерстве культуры и туризма, и средствами размещения, зарегистрированными в местных органах власти (муниципалитетах).

Средства размещения, лицензированные Министерством, оцениваются в соответствии с требованиями национальных стандартов. В зависимости от типа данных предприятий существует следующая классификация:

- гостиницы – ранжируются по системе звезд (от 1* до 5*), при этом бутик-отели и отели «специального класса» (расположенные в домах, имеющих историческую, художественную и архитектурную ценность) должны отвечать категории 5*;

- клубные отели – разделяются по системе классов, при этом 1 класс должен отвечать нормам, применяемым для категории 5*, второй класс – категории 4*;

- мотели – бывают двух классов (но уже без соответствия уровню определенной звезды) или внекатегорийные;

- все другие средства размещения, которые получили сертификат Министерства культуры и туризма (фермерские дома, горные приюты, пансионы, хостелы и т.п.) – не подлежат категоризации по звездам или классам.

Согласно турецкому законодательству, процедура сертификации, утвержденная для отелей, которые получили лицензию Министерства культуры и туризма, является обязательной. Критерии оценки включают 174 пункта. Все они касаются общих характеристик отеля, оборудования номеров, соответствия санитарным нормам, безопасности обслуживания, квалификации персонала и комплекса оказываемых услуг. Для каждого из 174-х пунктов установлено максимальное число баллов, в пределах которых гостиничному предприятию выставляется оценка. Таким образом, общая сумма баллов определяет категорию отеля. Для получения определенной «звезды» турецкие отели должны набрать следующее количество баллов: 1* отель – не менее 190 баллов, 2* отель – 220 баллов, 3* отель – 320 баллов, 4* отель – 420 баллов; 5* отель – 550 баллов.

Кроме того, для средств размещения, лицензированных Министерством культуры и туризма Турции, существуют понятия «действующий сертификат» (для уже работающих средств размещения) и «инвестиционный сертификат» (для гостиничных предприятий, которые находятся в стадии строительства или реконструкции).

Следует отметить, что в Турции достаточно не усовершенствован порядок государственного надзора за предприятиями размещения, которые находятся на территории отдельных муниципалитетов и не имеют регистрации в Министерстве культуры и туризма. Как правило, это средства размещения, построенные до «туристического бума», которые не способны предоставлять высококачественные услуги. В настоящее время сбор информации о деятельности данных предприятий является существенной проблемой. Органы государственной власти Турции настаивают на том, чтобы все подобные заведения размещения, расположенные на территории, подчиненной определенному муниципалитету, регулярно сдавали сведения о предоставляемых ими услугах проживания в ближайший полицейский участок относительно обеспечения действенности системы безопасности.

Украина. Начиная с 1 октября 1999 года услуги размещения в Украине подлежат обязательной сертификации на безопасность, которая проводится по соответствующим правилам. Объектами обязательной сертификации в сфере гостеприимства являются услуги по размещению, которые предоставляются в коллективных и индивидуальных средствах размещения (гостиницах, молодежных туристических базах и горных приютах, кемпингах и площадках для автофургонов, детских и студенческих летних лагерях, центрах и домах отдыха, санаторных и курортных заведениях оздоровительно-профилактического характера, меблированных помещениях, морских и речных судах и т.п.).

Обязательная сертификация услуг размещения производится в государственной Системе УкрСЕПРО и осуществляется с целью установления соответствия этих услуг обязательным требованиям нормативных документов Украины.

Добровольная сертификация услуг размещения в Системе УкрСЕПРО осуществляется на соответствие требованиям, которые не отнесены нормативными документами к категории обязательных. Поэтому категоризация гостиниц по «звездам» (от 1 до 5-ти), а всех остальных средств размещения – по «уровням» (от 5 до 1), производится исключительно по желанию заявителя, но на основании требований национального стандарта ДСТУ 4269:2003 «Услуги туристические. Классификация гостиниц». При этом сертификация на соответствие всем обязательным требованиям нормативных документов должна выполняться в любом случае.

Порядок проведения обязательной сертификации услуг размещения включает 7 основных этапов, в рамках которого средство размещения имеет право сертифицировать услуги на определенную категорию. Для проверки соблюдения гостиничным предприятием требований к определенному разряду комиссия должна сделать оценку качества фактического состояния отдельных элементов данных средств размещения на основании выборочного обследования номерного фонда (не менее чем 30% номеров из каждой ценовой категории) и других помещений, по итогам чего делается заключение о присвоении определенного количества «звезд» или «уровней».

Анализ международной практики категоризации в сфере гостиничного бизнеса позволяет сделать вывод о том, что независимо от того, какие бы системы классификации гостиничных предприятий ни вводились в той или иной стране, все они направлены на достижение одной цели – сертифицировать их услуги на предмет обеспечения безопасности для жизни и здоровья людей, сохранности их имущества, защиты окружающей среды, а также призваны отображать определенный уровень услуг, предоставляемых конкретным средством размещения.